



Bruxelles, le 10 décembre 2021

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

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la recrudescence de la pandémie de COVID-19 partout dans le monde, nous aimerions partager avec vous quelques informations et vous rappeler certains éléments essentiels qui ont fait l'objet de précédents courriers.

En ces moments difficiles, nous sommes de tout cœur avec vous et nos services sont là pour vous soutenir et vous accompagner, quel que soit votre pays de résidence.

Si vous ressentez le besoin de parler à quelqu'un car vous vous sentez seul(e) et/ou isolé(e), il vous est toujours possible d'appeler nos collègues via notre ligne d'écoute HR-TELE-CARE +32 (0)2 295 40 00 ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00. Celles et ceux qui le souhaitent, peuvent également être mis en contact avec un «Buddy» – un ou une collègue volontaire de la Commission européenne, avec qui vous pourrez échanger et recevoir des appels de façon plus régulière.

Comme vous le savez, la vaccination contre la COVID-19 avec la **troisième dose booster** pour les personnes âgées de plus de 65 ans ou immunodéprimées vient de se mettre en route dans plusieurs pays. Afin de pouvoir en bénéficier, suivez les instructions locales et nationales du pays dans lequel vous résidez. Si, malgré tout, vous rencontrez tout de même des difficultés liées à la vaccination, vous pouvez contacter **la ligne INFO-COVID** au + 32 (0) 2 296 30 00 du lundi au vendredi de 9:00 à 12:30 et de 14:00 à 16:30. Nous pourrions rechercher les moyens d'action les plus appropriés et/ou faire remonter ces informations.

Dans le contexte de la pandémie du COVID-19, nous vous rappelons que le RCAM offre la possibilité de rembourser les frais de vaccination contre la grippe saisonnière à un taux de 100%. Pour obtenir ce remboursement pour vous-même et pour les membres de votre famille qui sont assurés auprès de vous :

- si vous utilisez RCAM en ligne : veuillez sélectionner «remboursement normal». Ensuite, sous le détail de la prestation/traitement, veuillez sélectionner «Frais vaccination grippe saisonnière» et indiquez seulement le montant total payé;

- si vous utilisez le formulaire papier : veuillez cocher «remboursement normal». Ensuite, sous « Nature des frais », veuillez indiquer « Frais vaccination grippe » et indiquez seulement le montant total payé.

Nous tenons également à vous rappeler que malgré le contexte actuel, il est important que vous continuiez à vous rendre à vos rendez-vous médicaux et hospitaliers afin de vous faire soigner et de prendre soin de vous.

Du 23 décembre au 2 janvier inclus, les lignes téléphoniques du RCAM seront fermées à Bruxelles, Luxembourg et Ispra ; **SAUF celles des prises en charge qui seront ouvertes pour les urgences de 9h30 à 12h30, uniquement aux dates suivantes** : les jeudi 23, vendredi 24, lundi 27, mercredi 29 et vendredi 31 décembre 2021. Veuillez noter que pendant cette période, les demandes de prise en charge introduites dans RCAM en ligne seront également traitées dans les meilleurs délais. Il est rappelé qu'en cas d'hospitalisation en urgence, la prise en charge peut être faite rétroactivement et tiendra compte de la date de l'hospitalisation.

Les **bureaux d'accueil des visiteurs** à Bruxelles, Luxembourg et Ispra seront également **fermés** du 23 décembre au 2 janvier inclus. Vous pouvez toutefois demander un rendez-vous pour 2022 par courriel aux adresses suivantes :

- Bruxelles : PMO-RCAM-BRU-RDV@ec.europa.eu
- Luxembourg : PMO-RCAM-LUX-RDV@ec.europa.eu
- Ispra : PMO6-JRC-HD@ec.europa.eu

À partir du lundi 3 janvier, tous les services du RCAM seront de nouveau pleinement à votre disposition.

Attention : le jeudi 6 janvier 2022 les services du RCAM à Ispra seront fermés (jour férié en Italie). **Seul le service des prises en charge assurera une permanence téléphonique aux heures habituelles de 9h30 à 12h30**, pour les hospitalisations en urgence.

Pour les retraités ne disposant pas encore un compte EU Login : celui-ci peut être créé sur place par les équipes du PMO, ouvrant de nombreuses fonctionnalités en ligne, qui permettent de gagner du temps et de réduire la charge administrative. Vous aurez besoin d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone portable afin de créer votre accès.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer et que vous souhaitez obtenir un compte EU Login, nous vous invitons à contacter l'équipe **PMO EU LOGIN** :

- Bruxelles et Luxembourg via la boîte e-mail fonctionnelle PMO-EU-LOGIN@ec.europa.eu ou par téléphone au +32 (0) 2 29 76 888 de 9:30 à 12:30.
- Ispra par téléphone au +39 0332 78 30 30 de 9:30 à 12:30.

Si vous avez encore besoin de renseignements, n'hésitez pas à contacter l'équipe Support Social et Relations avec les Pensionnés au + 32 (0) 2 295 90 98, de 9:00 à 12:30 et de 13:30 à 17:00, du lundi au vendredi. Vous pouvez également leur adresser un email via HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu. Veuillez noter la nouvelle adresse de leur bureau : Rue Philippe le Bon, no 3, bureau 01/P165, 1000, Bruxelles, Belgique.

Nous continuerons à vous informer de façon régulière en suivant de près l'évolution de la situation sanitaire. Nous vous remercions pour votre compréhension et tenons à vous assurer de notre disponibilité et soutien permanent en cas de besoin.

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

(e-signé)

Christian ROQUES