



Bruxelles, le 18 novembre 2020

**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 pandémie de COVID-19, nous aimerions partager avec vous quelques informations et vous rappeler certains éléments essentiels qui ont fait l'objet de précédents courriers.

Nous tenons à vous rappeler que nos services sont là pour vous soutenir et vous accompagner pendant cette période difficile et incertaine, 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.

Si vous avez besoin d'une aide pratique, telle qu'aller à la pharmacie, faire vos courses d'alimentation, aller à la poste, promener le chien etc., vous pouvez vous rendre sur la section «EC STAFF VOLUNTEERING COVID 19 - COUP DE MAIN», dans les «[petites annonces](#)» de My IntraComm. Si vous avez besoin de l'un de ces services mais que vous n'avez pas d'accès à internet, vous pouvez joindre un(e) collègue via la ligne HR-TELE-CARE +32 (0)2 295 40 00 qui se chargera de vous mettre en contact avec un(e) volontaire.

Pour toute demande relative au COVID-19, vous pouvez joindre l'équipe en charge des pensionnés via la ligne téléphonique d'urgence spécialement mise en place pour le suivi de vos questions au + 32 (0) 2 296 30 00 du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h30.

**Dans le contexte de la pandémie du COVID-19, nous vous rappelons que le RCAM vous offre la possibilité de rembourser vos frais de vaccination contre la grippe saisonnière à un taux de 100 %.** Une communication à ce propos vous a été envoyée précédemment. N'hésitez pas à nous contacter si vous ne l'avez pas reçue.

**Suite aux difficultés rencontrées pour obtenir le vaccin dans certains États membres, nous vous recommandons de vous renseigner auprès de votre médecin de famille et pharmacie locale.**

Les tests de dépistage du COVID-19 sont remboursables à condition qu'ils soient effectués par des établissements médicaux/médecins praticiens. Vous devrez vous acquitter des frais afférents et introduire par la suite une demande de remboursement auprès du RCAM, en joignant toutes les pièces justificatives : une facture et une prescription médicale et/ou un document justificatif des autorités nationales. Les tests sont remboursables à 100% s'ils sont en relation avec une maladie grave.

**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.**

En ce qui concerne vos démarches administratives liées au PMO :

- L'envoi des déclarations de vie est toujours suspendu. Pour rappel, cela n'impactera pas vos droits en ce qui concerne le paiement de votre pension, que vous continuerez à recevoir.

- Conformément aux mesures mises en place dans le contexte de la pandémie pour protéger le personnel de la Commission et contenir la propagation du virus, les membres des services responsables de l'impression et de l'expédition du courrier pour les pensionnés ne sont plus en mesure de se rendre dans leurs bureaux pour imprimer et mettre sous enveloppe **les bulletins de pension**. **L'envoi des bulletins est donc momentanément suspendu.** Pour ceux qui ont un EU Login il est toujours possible de consulter le bulletin via le Sysper Post Activity : une notification vous sera envoyée dès que le bulletin sera disponible. On vous rappelle qu'il est toujours possible de créer votre EU Login. Les guides sont disponibles à la demande aux adresses électroniques du PMO4 indiquées dans ce courrier. Dès que ce sera possible, les bulletins de pension vous seront à nouveau envoyés en version papier.

Si vous avez des questions spécifiques concernant vos démarches administratives pour votre dossier de pension, vous pouvez contacter le PMO.4 :

- Pour les pensions d'ancienneté/invalidité :
  - Par email à l'adresse : [PMO-PENSIONS@ec.europa.eu](mailto:PMO-PENSIONS@ec.europa.eu) ;
  - Par téléphone au + 32 (0)2 29 78800 du lundi au vendredi de 9h30 and 12h30.
- Pour les bénéficiaires d'une pension de survie/d'orphelin :
  - Par email à l'adresse : [PMO-SURVIE@ec.europa.eu](mailto:PMO-SURVIE@ec.europa.eu) ;
  - Par téléphone au + 32 (0)2 29 52017 du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30.

De plus, les Bureaux d'accueil du RCAM (Bruxelles, Luxembourg et Ispra) restent fermés jusqu'à nouvel ordre, afin d'assurer la santé et la sécurité de tous. Afin de répondre aux demandes urgentes, il est toujours possible de joindre le RCAM Contact +32 (0) 2 29 97777 (BRU) et +352 4301 36100 (LUX), aux 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. Nous vous rappelons que le RCAM reste à votre disposition, quelle que soit la situation du pays où vous résidez.

Si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à contacter l'équipe Support Social et Relations avec les Pensionnés au + 32 (0) 2 295 90 98. Vous pouvez également leur adresser un email via [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu).

Nous vous remercions pour votre compréhension et tenons à vous assurer de notre disponibilité et soutien en cas de besoin.

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

(e-signé)

Christian ROQUES

Pièce jointe: Liste des points de contact nationaux actuellement disponibles