

## VADE-MECUM

### 3<sup>ème</sup> Partie

#### **Adresses utiles PMO et DG HR Assurances complémentaires Réclamations**

**MARS 2023**

CA/LD/20.34/FR

*Les Vade-mecums de la SEPS-SFPE sont destinés à :*

- *vous informer quant aux règles administratives à suivre en ce qui concerne la sécurité sociale (RCAM –Pension) ; et,*
- *renseigner des tiers quant aux formalités administratives et à vos désirs et volontés en cas d'incapacité de les exprimer*

*Les **4 Parties** sont mis à jour individuellement.*

*1<sup>ère</sup> Partie : exposé des renseignements utiles, procédures et règlements (en cas de maladie, accident ou décès) pour vous ou pour qui prendra soin de vous.*

*2<sup>ème</sup> Partie: Renseignements de caractère personnel pour vos ayants-droit ou les tiers qui prendront soin de vous*

**3<sup>ème</sup> Partie: Adresses des services et des personnes clefs**

*4<sup>ème</sup> Partie: Formulaires du RCAM*

*Ce document s'adresse aux pensionnés des Institutions européennes qui n'ont pas d'accès à Internet et en particulier à My IntraComm*

<https://myremote.ec.europa.eu>

La plupart des informations de ce document sont disponibles sur « My IntraComm » :

<https://myintracomm.ec.europa.eu/retired>

**SEPS/SFPE** 175, rue de la Loi, bureau JL 02 CG39, BE-1048 Bruxelles  
105, avenue des Nerviens, N105 bureau N105 00/022, BE-1049 Bruxelles

**Tél :** +32 (0)475 472470

**ASBL N°:** 806 839 565

**Email:** info@sfpe-seps.be

**Web:** www.sfpe-seps.be

# INDEX

|                                                                 | Pages |
|-----------------------------------------------------------------|-------|
| - Permanence Assurance Maladie – « Espace Accueil » à Bruxelles | 3     |
| - « Espace Seniors » à Bruxelles et à Luxembourg                | 3     |
| - « Espace Seniors » à Luxembourg                               | 4     |
| - Associations pour les relations avec les anciens              | 4     |
| - Accès aux sites Internet de la Commission                     | 5     |

## **Annexes PMO et DG HR – Adresses utiles :**

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Annexe BA.- Bureaux d'accueil à Bruxelles, Luxembourg et Ispra            | 6  |
| Departure Desk Bruxelles – Luxembourg et Ispra                            |    |
| Annexe P1.- Localisation des Services du PMO à Bruxelles,                 | 7  |
| à Luxembourg et à Ispra                                                   | 7  |
| Annexe P2.- Bureaux liquidateurs, médecins conseils, prise en charge, ... | 8  |
| Conseil de l'Union Européenne                                             | 9  |
| Bureau liquidateur de Bruxelles                                           | 9  |
| Bureau liquidateur de Luxembourg                                          | 10 |
| Bureau liquidateur de Ispra                                               | 12 |
| Annexe P3.- Accidents, Maladies professionnelles                          | 13 |
| Annexe P4.- Pensions et allocations                                       | 14 |
| Annexe P5.- Assurance dépendance de la Communauté flamande                | 14 |
| Annexe DG HR et Services sociaux - DG Ressources Humaines et Sécurité     | 15 |
| Assistance sociale et psychologique pour pensionnés                       | 15 |
| Contacts Service social DG HR à Bruxelles                                 | 15 |
| Relations avec le Personnel retraité                                      | 16 |
| Contacts Service social DG HR à Luxembourg                                | 16 |
| Contacts Service social DG HR à Ispra                                     | 17 |
| Service social du Conseil de l'Union Européenne                           | 17 |
| Service social du Parlement européen                                      | 17 |
| Service social du C.E.S.E.                                                | 18 |
| Service social du Comité des Régions                                      | 18 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Annexes ACA –</b>                                              | 19 |
| <b>Assurances complémentaires au RCAM et assurances accidents</b> | 19 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Annexes R – Réclamations :</b>                                      | 21 |
| R1. Formulaire de couverture des demandes et des réclamations          | 21 |
| R2. Unité "Recours et suivi des cas"                                   | 22 |
| R3. Articles du Statut : 24, 90(1), 90(2), 91                          | 23 |
| R4. Aide / Conseil juridique - Service conseils juridiques à Bruxelles | 24 |
| Service conseils juridiques à Luxembourg                               | 25 |
| Consultations avec le Médiateur de la Commission                       | 26 |
| Brochures et documents                                                 | 27 |

## **RCAM - «Espace Accueil pensionnés » à Bruxelles**

Une permanence du PMO 3 « Assurance maladie » est à votre disposition tous les jours

1. **POUR BRUXELLES :**

**Bâtiment MERO (Bur. 00/P026), Avenue de Tervuren 41 – 1049 Bruxelles**

Pour toute question se rapportant au RCAM (remboursement de frais médicaux, prises en charge, autorisations préalables, etc.), veuillez soumettre la demande

via Staff Matters Contact <https://myintracomm.ec.europa.eu/staff>, ou

[PMO-RCAM-BRUXELLES-RDV@ec.europa.eu](mailto:PMO-RCAM-BRUXELLES-RDV@ec.europa.eu), ou

du lundi au vendredi : - Tel +32 2 2997777 de 9h30 à 13h00

Cet espace est équipé d'une photocopieuse et d'une boîte aux lettres pour tout courrier destiné à l'assurance maladie.

2. **POUR LUXEMBOURG :**

**Immeuble DRB – B2/085 : 12 rue Guillaume Kroll – 1882 Luxembourg**

du lundi au vendredi : - Tel de 9h30 à 12h00 (+352 4301 361 00)

ou en personne de 14h00 à 16h00

[PMO-RCAM-LUX-RDV@ec.europa.eu](mailto:PMO-RCAM-LUX-RDV@ec.europa.eu)

3. **POUR ISPRA :**

**Immeuble JRC – Club House : via Esperia 329 – 21027 Ispra**

les mercredis - de 9h30 à 12h30 (+39 332 78 57 57)

[PMO-ISPRA-RCAM-HD@ec.europa.eu](mailto:PMO-ISPRA-RCAM-HD@ec.europa.eu)

**Le Service Social DG HR à Bruxelles est toujours disponible pour les pensionnés en difficulté**

**PLB3 1/P165 1049 Bruxelles - Tél. +32 2 29 59098 -**

e-mail : [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)

## **ESPACE SENIORS A BRUXELLES**

L'« Espace Seniors» destiné aux pensionnés à Bruxelles est situé au rez-de-chaussée,  
**Avenue des Nerviens 105 -- 1049 Bruxelles - Bur. N-105 00/22**

Cet Espace comprend quatre ordinateurs avec accès à My IntraComm et un accès sécurisé à l'Internet. Une imprimante, deux téléphones, un scanner, une photocopieuse et une déchiqueteuse sont également mis à disposition, ainsi qu'une boîte aux lettres pour y déposer les demandes de remboursement de frais médicaux.

**Vous pouvez accéder librement à ce lieu, sur présentation du laissez-passer pensionné, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45.**

## **ESPACE SENIOR A LUXEMBOURG**

A Luxembourg, deux Espaces Seniors sont mis à votre disposition.

1. L'un est situé au sein de la **Commission** au : **Bâtiment Drosbach (DRB B2/86), 2e étage - aile B - 12 rue Guillaume Kroll, L- 1882 Luxembourg, ouvert du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 16h00.**

Toujours sur présentation du laissez-passer pensionné à la réception de l'immeuble.

Cet espace comprenant deux ordinateurs avec accès à l'intranet My Intracomm, ainsi qu'un accès sécurisé à l'Internet et aussi à *Commission en direct*. Une imprimante, une photocopieuse, un téléphone, un scanner et une déchiqueteuse sont également à disposition. Le scanner est très utile pour les pensionnés utilisant RCAM en ligne, s'ils ne possèdent pas de scanner à domicile.

A proximité de cet espace, se trouve un lieu convivial équipé d'une machine à café, de fauteuils pour pouvoir converser. S'y tiennent aussi à votre disposition des présentoirs exposant les divers documents d'informations du Bureau d'accueil et du RCAM.

Enfin, le RCAM a son bureau **PMO-contact** dans le même bâtiment – DRB – au B2/85, B2/87 et B2/88). L'Espace senior est exclusivement réservé aux pensionnés des institutions, qui peuvent s'y rendre tout à fait librement et y utiliser le matériel installé.

- 2- L'autre est situé au sein du **Parlement Européen**, dans le **Bâtiment Konrad Adenauer (KAD 00/C830) - 2, rue Alcide De Gasperi -- 2929 – Luxembourg.**

**Accessible du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 16h30** sur présentation du laissez-passer pensionné à la réception de l'immeuble.

Le local comprend un ordinateur, une imprimante, un scanner, un téléphone et un présentoir avec des brochures. Il est proche de la cafétéria, de la centrale d'achat et de la bibliothèque.

## **ASSOCIATIONS POUR LES RELATIONS AVES LES ANCIENS**

**PMO** : Bâtiment MERO, Av. de Tervuren, 41 – 1049 Bruxelles

**SFPE-SEPS** : Av. des Nerviens, 105 - Bur. 00/022 - 1049 Bruxelles  
(adresse postale : N 00/022 – 1049 Bruxelles) Tél. +32 (0)475 47 24 70.

**AFILIATYS** : Av. des Nerviens, 105 - Bur. 00/009 - 1049 Bruxelles  
(adresse postale : N 00/009 –1049 Bruxelles) Tél. +32 (0)2 298 50 00.

**AIACE INTERNATIONALE** : Van Maerlant 18 (VM 18) Bureau 03/013 –  
1049 Bruxelles Tél. +32 (0)2 295 29 60.

**AIACE SECTION BELGIQUE** : Van Maerlant 18 (VM 18) Bureau 03/058 –  
1049 Bruxelles Tél. +32 (0)2 29 53842 / 29 64824.

# **ACCES AUX SITES INTERNET DE LA COMMISSION**

« **PMO Contact** » a été remplacé par « **STAFF Contact** ».

<https://myintracomm.ec.europa.eu/staff>

Ce portail, comme le précédent, donne accès à toutes les informations destinées aux retraités des Institutions et permet de poser des questions, tout en offrant une plus grande sécurité pour la protection de vos données personnelles : <https://payments.mail.yahoo.com/>  
Afin de vous connecter à STAFF Contact, il est nécessaire d'ouvrir compte **EU Login**.

**Le Compte EU-Login** est le système d'authentification informatique des usagers qui donne accès aux applications informatiques suivantes :

- **My Intracomm**, le site intranet de la Commission, portail « pensionnés » :  
<https://myintracomm.ec.europa.eu/retired/>  
En cas de besoin, vous pouvez **contacter le PMO Pension, par téléphone au : +32 (0)2 29 78800**, du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30.
- **RCAM en ligne**, pour la gestion des questions d'assurance maladie, vérifications des décomptes, introduction des demandes de remboursement ou autorisations médicales <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/>

**Si vous avez déjà un accès à RCAM en ligne** (via l'ancien compte ECAS), le seul changement concerne l'ancien login, qui est remplacé par votre adresse email, qui devient ensuite le seul identifiant.

Si vous n'avez pas de compte EU login (ancien compte ECAS), et si vous disposez **d'un téléphone portable, d'un PC ou d'une tablette et d'une adresse e-mail privée**, vous pouvez alors créer un compte EU login, externe en consultant le [guide](#) (libre d'accès) à l'adresse suivante : [External EU Login-fr.pdf \(europa.eu\)](#)

Vous pouvez aussi demander de l'aide pour ce compte, en vous adressant à :

**Bruxelles** : Bât. MERO, Av. de Tervuren 41, du lundi au vendredi, de 9h30 à 13h00  
Tél. (0)2.2976888 ou (0)2.29.76889. + help EU Login : [pmo.eu.login@ec.europa.eu](mailto:pmo.eu.login@ec.europa.eu)

**Luxembourg** : Bâtiment Drosbach, bur. DRB B2/085, du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 / Tél. +352.4301.36100.

**Ispra** : Club House Ispra – Sala delle Rose, les mercredis, de 9h30 à 12h30  
Tél. +39.0332.783030.

Si vous ne disposez pas de GSM, smartphone, PC ou tablette, vous pouvez continuer à transmettre vos demandes papier par la poste ou les déposer au Bâtiment MERO, Av. de Tervuren, 41 – 1049 Bruxelles.

Vous continuerez également à recevoir en format papier les informations administratives, les informations ponctuelles, les différents bulletins.

## **Annexe BA - Bureaux d'accueil et « Departure Desk »**

Service d'accueil et d'information de la DG Ressources humaines et sécurité (unité HR.B1: Ethique, Droits et Obligations).

- Fournit des **informations administratives générales** sur la Commission (attestations, informations sur les conditions de travail, pensions, maladie, congés, etc.) et transmet les coordonnées du service responsable apte à répondre aux demandes individuelles spécifiques.
- Procure des **conseils pratiques en matière de logement** (aide à la recherche de logement, au déménagement, à la compréhension des baux de location, sur rendez-vous...).
- Dispose d'un **service logement**.
- Donne des **conseils juridiques gratuits** concernant votre vie privée, sur rendez-vous uniquement (pas d'helpdesk) avec un avocat conseil.
- Fournit des **informations générales sur la vie à Bruxelles** (loisirs, vie culturelle, moyens de communication, écoles, etc.).
- **Organise des activités** en vue de faciliter l'intégration des fonctionnaires et de leur famille.
- Offre un service de **légalisation de signatures** (dans le cas, par exemple, d'une autorisation pour les enfants de quitter le territoire). Ledit document doit être signé au Bureau d'accueil et il faudra présenter un document officiel portant votre signature (par ex. une carte d'identité ou un passeport).
- Offre un service de **copies conformes** à un document original (veuillez noter que vous devez impérativement présenter le document original, faire les copies requises dans le bureau d'accueil, le nombre de copies certifiées conformes restant limité).

### **Bureau d'accueil à Bruxelles**

- PLB3 (Rue Philippe Le Bon, 3) 1er étage (espace ouvert) - 1049 Bruxelles
- Tél: (02-29) 66600 Email: [HR-BXL-WELCOME-OFFICE](mailto:HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu)
- du lundi au vendredi : 9h00-16h00 (juillet-août 9h00-13h00)

### **Service de titres d'accès Bxl (STA)**

- PLB3 /PO83 (lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30)
- Email : [EC-SECURITY-ACCESS@ec.europa.eu](mailto:EC-SECURITY-ACCESS@ec.europa.eu)

### **Service déménagement :** [PMO-DEPARTURE-RIGHTS@ec.europa.eu](mailto:PMO-DEPARTURE-RIGHTS@ec.europa.eu)

**Bureau d'accueil à Luxembourg :** Bâtiment Drosbach - DRB B2/99A - 12, rue Guillaume Kroll --- L-1882 Luxembourg

- Tél : +352 4301.33000 - E-mail : [HR-B1-LUX-BUREAU-ACCUEIL@ec.europa.eu](mailto:HR-B1-LUX-BUREAU-ACCUEIL@ec.europa.eu)
- du lundi au vendredi : 14h00-16h00

### **Bureau d'accueil à Ispra :**

JRC – Club House, Via Esperia 329 – I-21027 Ispra (Varese) Tél : +39 0332.785757

- du lundi au vendredi : 9h30-12h00
- 

**Departure Desk** - Point de contact pour le personnel en **partance** à la retraite :

**Bruxelles** PLB 3 – 1<sup>o</sup> étage - Tél. +32 2 (0)29.66600 /

e-mail : [hr-bxl-departure-desk@ec.europa.eu](mailto:hr-bxl-departure-desk@ec.europa.eu)

**Luxembourg** : DRB A1/001 / Tél. +352 4301.33000 /

e-mail : [hr-lux-welcome-office@ec.europa.eu](mailto:hr-lux-welcome-office@ec.europa.eu)

**Ispra** : Bld 2 – 1<sup>er</sup> étage, TP 018 / Tél. +39 0332.786464 /

e-mail : [jrc-farewelldesk@ec.europa.eu](mailto:jrc-farewelldesk@ec.europa.eu)

## **Annexe P1- Localisation des Services du PMO**

### **SERVICES DU PMO À BRUXELLES**

**Bâtiment MERO**, Avenue de Tervuren, 41 – 1049 Bruxelles.

**PMO Contact en ligne** : <https://PMO-PENSIONS@ec.europa.eu/>

**Directeur du PMO : Alexander GEMBERG-WIESIKE**

MERO 09/P074 - Tél +32 (0)2 29.60882

Secrétariat : Tél. +32 (0)2 29.87029

#### **Unit PMO 3 - Sickness and accident insurance (JSIS)**

Head of Unit : **Adriana LEROY** - MERO 01/DCS - Tel: +32 (0)2 29. 57795

Secretariat : Tel. +32 2 292475 (Monday-Friday: 9h00 - 12h30) -

(Visits only by appointment)

#### **Unit PMO 2 Pensions and transferts**

Head of Unit **Catherine HELDMAIER-REGNIER** - MERO 03/P097 - Tel: +32 (0)02 29.52208

**Contact : nouveau n° de tél unique** : +32 (0)2 29.78800 (lundi-vendredi : 9h30-12h30)

E-mail : [PMO-PENSIONS@ec.europa.eu](mailto:PMO-PENSIONS@ec.europa.eu) (pensions d'ancienneté/invalidité)

: [PMO-SURVIE@ec.europa.eu](mailto:PMO-SURVIE@ec.europa.eu) (bénéficiaires d'une pension de survie/ou orphelin)

Visites, uniquement sur rendez-vous

Pour toute question concernant la pension ou les allocations (familiales, foyer, etc. ...), veuillez l'envoyer à l'adresse : [PMO-PENSIONS-ALLOCATIONS-FAMILIALES@ec.europa.eu](mailto:PMO-PENSIONS-ALLOCATIONS-FAMILIALES@ec.europa.eu)

#### **Courrier - adresses postales :**

- Pour l'envoi des demandes de remboursement de frais médicaux, les autorisations préalables, les devis dentaires et les demandes de reconnaissance de maladie grave destinées au **PMO Assurance Maladie et Accident / RCAM BXL** (Bureau liquidateur et autres) :

**Commission Européenne**

RCAM – Bruxelles : MERO – Av. de Tervuren, 41 - B - 1049 Bruxelles

- Pour l'envoi de documents au **PMO Pensions** (certificats de vie, etc. ...) :

**Commission Européenne**

**PMO 2** - Pensions : MERO – Av. de Tervuren, 41 - B - 1049 Bruxelles

#### **Services du PMO- 5 - à Luxembourg ) -**

**Commission européenne/Europäische Kommission**

PMO - DRB B2/085

L- 1882 LUXEMBOURG (G.D. Luxembourg)

#### **Services du PMO- 7 - à Ispra (Joint Research Centre)**

CCR - **Commissione Europea**

PMO **Assurance Maladie et Accident** (TP 018)

Via E. Fermi, 2749

I-21027 Ispra (Varese/Italie)

## **Annexe P2 - Bureaux liquidateurs, médecins conseils, demandes de prise en charge**

Comment identifier votre Bureau liquidateur pour l'envoi de vos demandes de remboursement de frais :

| <b>Votre lieu d'affectation (personnel en activité)<br/>Votre lieu de résidence (pensionnés)</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Votre Bureau liquidateur</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Allemagne<br>Autriche<br>Luxembourg<br>Personnel actif du P.E.et assistants accrédités du P.E.                                                                                                                                                                                                              | <u>LUXEMBOURG</u>               |
| France<br>Espagne<br>Irlande<br>Italie<br>Portugal<br>Royaume-Uni<br>Suisse<br>Toutes les délégations hors-UE                                                                                                                                                                                               | <u>ISPRA</u>                    |
| Belgique<br>Bulgarie<br>Chypre<br>Croatie<br>Danemark<br>Estonie<br>Finlande<br>Grèce<br>Hongrie<br>Lettonie<br>Lituanie<br>Malte<br>Pays-Bas<br>Pologne<br>République tchèque<br>Roumanie<br>Slovénie<br>Slovaquie<br>Suède<br>Personnel actif du Conseil<br>Tous les autres pays non renseignés plus haut | <u>BRUXELLES</u>                |

### **Conseil de l'Union européenne**

Secrétariat général du Conseil de l'Union Européenne  
Rue de la Loi, 175 - 1048 Bruxelles Tél : +32 (0) 2 281 6111

### **Bureau Liquidateur de Bruxelles**

Les bureaux liquidateurs sont situés au  
Bât. MERO – Av. de Tervuren, 41 – 1049 Bruxelles

**Helpdesk RCAM** : Tel : +32 2 29 96888 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)

**RCAM PMO**): Tél: +32 2 29 97777

Portail des contacts PMO (voir p. 6) : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

- **Adresse postale pour (format papier)** les demandes de remboursement, demandes d'autorisation préalable, reconnaissance de maladie grave :  
**Commission européenne - Assurance maladie PMO 3**  
MERO – Av. de Tervuren, 41 B - 1049 Bruxelles
- Adresse pour **le dépôt** des demandes de remboursement et autorisations préalables,  
**Commission européenne**  
Bât. MERO – Rez-de-chaussée - Av. de Tervuren, 41 1049 Bruxelles
- Pour les **demandes RCAM de remboursement en ligne** :  
<https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

### **Attestations de couverture ou affiliation couverture famille:**

Tél. +(32) (0)2 29.63863 / 81379 / 90985 / 58087.

**Attestations Vlaamse Zorgkas** : Tél. +(32) 2 29.58037 (PMO) (en activité)

**Bur. MERO 03/P011** (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)

(Temporairement sur rendez-vous)

**Vous pouvez les demander en ligne** : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

#### **SERVICES** (sur rendez-vous) :

- **Demande de remboursement / décompte / Droits d'affiliation / couverture / Autorisation médicale (devis dentaire, autorisation préalable, reconnaissance maladie grave) / frais funéraires / article 72§3**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 - Tél: +32 2 29 97777
- **Demande de prise en charge et avances**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 - Tél: +32 2 29 59856
- **Demande d'attestation de couverture ou affiliation couverture famille /attestations Vlaamse Zorgkas**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 - Tél: +32 2 29 58037
- **Médecine Préventive**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 - Tél: +32 2 29 53866
- **Accident / maladie professionnelle**  
**Pour des questions générales liées à la déclaration d'accident**  
Informations sur les accidents - Tel: +32 2 29 97777

**Pour des questions spécifiques à un dossier qui est déjà en cours de traitement**

#### **Informations sur les accidents**

Vous devez prendre contact avec votre gestionnaire. Son nom est renseigné sur le courrier envoyé pour accusé de réception. Cette lettre est disponible dans RCAM en ligne.

**En cas de besoin, les assistants sociaux sont disponibles pour les familles :**

**Services sociaux :** Tél : +32 (0)2 29.59098 / Fax : +32 2 2979898  
(9h00-12h00 / 14h00-17h00 ) [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)

- **Frais funéraires / Garde-malades / Handicapés**  
Tél. +32 (0)2 29.52017 / 60552 - Fax : +32 2 2965373  
**PMO Contact :** +32 (0)2 29.57777
- **Remboursements spéciaux selon l'Art 72§3**  
Tél. +32 (0)2 29.78668 / 51415 / Fax : +32 2 2958431

**Service aux clients RCAM – Relations avec les affiliés – Front Office**

(Support et conseil dans le cadre des relations avec les affiliés – Accompagnement et traitement des demandes) : Tél. +32 (0)2 29.95937 / 96139 / 80924

**Chef de Secteur** : Roberto ROTTER – Tél. +32 (0)2 29.57853

**Chef d'Equipe** : Anita OLSEN – Tél. +32 (0)2 29.69204

**N.B. : Voir aussi les adresses et n° tel spécifiques indiqués sur chacun des formulaires de demande, généralement au verso (annexes série M, dans la 4e partie du Vade-mecum).**

**Bureau liquidateur de Luxembourg**

**Commission européenne**

RCAM Luxembourg – **Bureau liquidateur**

Rue Guillaume Kroll 12

Bur. DRB B1/061

L -2920 Luxembourg

**Tél. +352 4301.36100** du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30

Accueil visiteurs de 14h00 à 16h00, sans rendez-vous.

**Adresse pour l'envoi par la Poste des demandes de remboursement, devis, demandes d'autorisation préalable:**

**Commission européenne**

Caisse de maladie – Bureau liquidateur PMO - DRB B1/061 - L - 2920 Luxembourg 4

**Chef du Bureau liquidateur – PMO - 3**

**Sarah.Ironside** - MERO 04/P031 - Tél. +32 2 29 95183

- **Demande de remboursement / décompte / Droits d'affiliation / couverture**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 - Tel: + 352 4301 36100
- **Demande d'autorisation médicale (devis dentaire, autorisation préalable, reconnaissance maladie grave)**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 - **Tel: + 352 4301 37843/35428/34513/32350**

- **Demande de prise en charge**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 - **Tel:** + 352 4301 36103
- **Médecine préventive**  
Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30  
Tel: + 32 2 295 38 66

**Pour tout renseignement :** Tél +352 4301.36100 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)

#### **Médecins conseil:**

- Dr S. EDLE VON HOESSLE - Tel:36700
- Dr F. VERBEKE - Tel: 33062

Ophtalmologue:

- Dr - Tél: 32588

Psychologue:

- Dr M. MOLZ-KROLL - Tél: +352 4301 33388 (pour prise de rendez-vous)

Infirmières:

- Mme M. FACILE - Tél: 32595/32588
- Mme I. PISSINGER - Tél: 32605/32588
- Mme A. FRANCO PASTOR - Tél: 33585/32588
- Mme S. GOMRI - Tél: 32010/32588
- M. L.-N. MUGENZI - Tel.: 33947/32588

#### **Assistance psychosociale**

Plus d'information sur les services [d'assistance psychosociale](#).

#### **Accueil, orientation**

**Contact:** Jillian COOK (assistante administrative, aide familiale)

**Bureau:** DRB B-1/034

**Tél:** 4301-33384

**Email:** [HR LUX ASSISTANTS SOCIAUX](#)

#### **Assistantes sociales**

**Contact:** Giovanna AGNELLO(assistante sociale, formation complémentaire en thérapie brève stratégique)

**Bureau:** DRB B-1/044

**Tél:** 4301-32634

**Contact:** Greta VERSTREPEN (assistante sociale)

**Bureau:** DRB B-1/043

**Tél:** 4301-38184

**Administration (Drosbach)**

Mme A. SCHOHN - Tél: 37566

M. D. HEER - Tél: 32588

M. L. USAI - Tél: 35896

Mme M. VERESS - Tél: 31480

- **Frais funéraires**

DRB-B1/064 - Tél +352 4301.36330 / DRB B1/067 - Tél +352 4301.34834

Fax +352 4301.36019

Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

- **Remboursements spéciaux (Art 72§3)**

DRB-B1/067 - Tél +352 4301.34834 / Fax +352 4301.36019

Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

**Voir aussi les adresses spécifiques inscrites sur chacun des formulaires de demande (généralement au verso) : annexes de la série M dans la 4<sup>ème</sup> partie du Vademecum**

**Bureau liquidateur d'Ispra PMO - 4**

**Permanence Caisse Maladie** : Via Esperia, 329 – 21027 ISPRA

**Bureau d'accueil pour le personnel pensionné** : Club House ISPRA – 1<sup>er</sup> étage

**Horaires** : le mercredi, de 9h30 à 12h00, sans r.v.

**Adresse pour l'envoi des demandes de remboursement :****Commissione Europea - RCAM**

PMO 4- Ufficio Liquidatore TP 740

Via E. Fermi, 2749

I - 21027 Ispra (VA) - Italia

- **Chef du Bureau liquidateur :**

BALTMANE Ilze – IPR-73 00/04 - Tel +39 0332.786379

- **Secrétariat :**

Bât. IPR-73 00/023

Tél +39 0332.785245 / Fax +39 0332.785479

- **Demandes de remboursement**

Tél +39 0332.785757 / Fax +39 0332.785479 (9h30-12h30)

Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

- **Affiliation ; attestations couverture : fixation des droits** (Lun-Ven : 9h30-12h30)

Tél +39 0332.783030 / +39 0332.789454 / +39 0332.789574

Fax +39 0332.785479

Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

- **Autorisation préalable, maladie grave, état de dépendance**

(Lun-Ven : 9h30-12h30)

Tél +39 0332.786540 / +39 0332.785757 / +39 0332.789574

Fax +39 0332.785479

Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

- **Médecins-conseils / Dentistes-conseils** - Secrétariat (Lun-Ven : 9h30 -12h30)  
Tél +39 0332.785757 / +39 0332.789574 / Fax +39 0332.785479  
Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
- **Prise en charge (hospitalisation) / Avances** (9h00-12h30)  
PMO- Assurance maladie - Bât. IPR-74 / Tél +39 0332.789966 / 789793 / Fax +39 0332.789423  
Email : [PMO-ISPRA-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu](mailto:PMO-ISPRA-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu)  
Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
- **Facturation hôpitaux, cliniques, frais funéraires**  
Elisa DELLA CHIESA - Ufficio liquidatore - Bât. IPR-74 00/005  
Tél +39 0332.786664 / +39 0332.785757 / +39 0332.785629 / Fax +39 0332.789423  
Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
- **Médecine préventive** : Voir Bruxelles – Tél. +32 2 29.53866
- **Remboursements spéciaux Art 72§3**  
Tél. +39 0332.785757 / +39 0332.786664 / Fax +39 0332.785479  
Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

**Voir aussi les adresses spécifiques données sur chacun des formulaires de demande : annexes de la série M dans la 4<sup>ème</sup> partie du Vade-mecum**

## **Annexe P3 : Contacts si Accidents ou Maladies professionnelles**

Pour le personnel de la Commission européenne (y compris les Centres de Recherche JRC et les Agences), du Comité économique et social, du Comité des régions et de la Cour des comptes, ainsi que pour les pensionnés victimes d'un accident survenu lorsqu'ils étaient en fonction.

**Attention ! L'assurance accidents (capital) est comprise dans le RCAM exclusivement les fonctionnaires et autres agents en activité et non pas les retraités (sauf s'ils ont pris ce type de couverture après la prise de pension).**

Une assurance « accidents-capital» (Assurance spécifique AIACE pour retraités), peut être obtenue via par l'AIACE – Assureur CIGNA (v. page 20): <https://www.eurprivileges.com>  
et e-mail : [info@privileges.com](mailto:info@privileges.com)

### **Contacts par écrit :**

- Par **e-mail** à l'adresse : [Accidents-Maladies-Prof@ec.europa.eu](mailto:Accidents-Maladies-Prof@ec.europa.eu)  
ou via l'application Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
- Par la **Poste**:  
**Commission européenne - RCAM**  
Secteur Assurance Accidents et Maladies Professionnelles  
Av. de Tervuren, 41  
B - 1049 Bruxelles

Contacts par téléphone – Secteur « Accidents et Maladies professionnelles »  
Tél. (numéro standard) : +32 (0)2 29.60595

Personnes de contact (PMO) :

- Assurance accidents et maladies professionnelles  
**Chef de secteur** : Kathleen HERNALSTEEN - MERO 01/DCS  
Tél +32 (0)2 29.92563  
e-mail : [kathleen.HERNALSTEEN@ec.europa.eu](mailto:kathleen.HERNALSTEEN@ec.europa.eu)  
**Chef d'équipe** : Sandrine PALIARD – MERO 01/DCS  
Tél.+32 2 29.20850 --- e-mail : [Sandrine.Paliard@ec.europa.eu](mailto:Sandrine.Paliard@ec.europa.eu)
- Rendez-vous : MERO – 01/DCS  
Tél +32 (0)2 29.84265 / 51482
- Factures/Avances "hospitalisation" : MERO – 04/P073  
Tél. +32 2 29.71828 / 52280 / 55106

## **Annexe P4 – Pensions / Allocations**

Pour toutes les questions concernant votre dossier de pension, veuillez contacter le fonctionnaire en charge de votre dossier qui est renseigné sur votre fiche de pension.

- **L'Unité Pension du PMO a créé deux nouvelles boîtes e-mail fonctionnelles** :  
[PMO-PENSIONS@ec.europa.eu](mailto:PMO-PENSIONS@ec.europa.eu) : pour les pensions d'ancienneté/invalidité  
[PMO-SURVIE@ec.europa.eu](mailto:PMO-SURVIE@ec.europa.eu) : pour les bénéficiaires d'une pension de survie/d'orphelin
- Depuis le 1<sup>er</sup> Octobre 2018, le service « Contact Pensions » dispose **d'un nouveau numéro de téléphone unique**, accessible tous les jours ouvrables, *du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30* : **+32 (0)2 29.78800**  
**Ce numéro est également valable pour les veuves et orphelins.**
- **Courrier** : Vous pouvez envoyer vos documents par courrier interne, ou **par la poste**, à l'adresse suivante :  
Commission Européenne  
Unité Pensions – PMO -2- Pensions  
MERO - Av. de Tervuren, 41  
B -1049 Bruxelles

## **Annexe P5 - Assurance dépendance de la Communauté flamande**

**(Cotisation obligatoire pour toute personne à partir de 25 ans qui habite en Flandre)**

**Bur. : MERO 03/P011 – Tél : +32 (0)2 29.58037 (de 9h00 à 12h30) / Fax : +32 2 2952039**

**E-mail : [europazorgverzekering@vlaanderen.be](mailto:europazorgverzekering@vlaanderen.be)**

Si vous êtes fonctionnaire, agent temporaire, agent contractuel, ou retraité, vous êtes couvert par le RCAM à titre primaire, vous pouvez être exempté (ainsi que votre conjoint/partenaire et vos personnes à charge de plus de 25 ans, si couverts à titre primaire) du paiement de cette cotisation.

Si vous avez un code ECAS, connectez-vous au portail **PMO-Contact** :

<https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

Autrement, vous pouvez contacter votre Equipe Droits d'affiliation (v. sous « Bureaux liquidateurs », page 11). Vous recevrez le document à compléter et signer, qu'il vous faudra envoyer à la Vlaamse Zorgkas pour y clôturer votre dossier d'exemption.

## **Annexe DG HR et Services Sociaux**

### **DG Ressources Humaines et Sécurité (DG HR)**

**Directeur général:** INGESTAD Gertrud

L107 21/007 - Tél +32 (0) 2 29-90515

**Secrétariat :** L107 21/DCS - Tél. +32 (0)2 29.56 963

#### **Services Sociaux (DG HR.D)**

Le **Service Social de la Commission** est à votre disposition pour vous apporter de l'aide, si vous avez des difficultés pour certains ajustements, après la prise de pension.

Soyez conscient que vous pouvez avoir certains droits en tant que pensionné, **là où vous résidez**, le service social ayant des possibilités limitées à l'égard des pensionnés. Vous n'êtes peut-être pas encore concerné par des difficultés liées à vos courses, au nettoyage ou à d'autres corvées quotidiennes, mais le jour où vous auriez besoin d'une aide supplémentaire, **les services sociaux ou des pensions locaux** peuvent vous procurer cette aide. Néanmoins, si vous vous trouvez dans une situation particulièrement difficile, face à des problèmes de santé, de maladie, de handicap, de deuil ou encore financiers ou familiaux, n'hésitez pas à nous consulter en vue de trouver une solution.

**HR.D – Operations (Responsable des directions B,C,D,E et des unités HR.03, HR.04):**

**Directeur général adjoint :** Christian ROQUES L107 21/114 - Tél +32 (0)2 29.95079

**HR.D1 – Unité Politique sociale – Conditions de travail et bien-être :**

**Chef d'Unité :** Koen BINON / L107 20/DCS - Tél +32 (0)2 29.80669

**HR.D3 – Service Médical – Bruxelles**

**Chef d'Unité:** Octavian PURCAREA / BRE2 06/499 - Tél +32 (0)2 29.87704

**HR.D4 – Service Médical – Luxembourg**

**Chef d'Unité :** KLIMATHIANAKI Maria / DRB - B1/048 - Tél +352 4301.32592

**DG HR.D5 – Service Médical – Ispra**

**Chef d'Unité :** Italo LOMBARDI / IPR-4, bur. 00/007 – Tél. +39 0332.786775

**Harcèlement – Réseau des personnes de confiance:**

Tél +32 2 29.56666 - E-mail: [HR-HARCELEMENT@ec.europa.eu](mailto:HR-HARCELEMENT@ec.europa.eu)

### **Assistance sociale et psychologique pour pensionnés**

#### **Contacts Service Social DG HR-Bruxelles :**

**PLB -3 01/P165 Philippe Le Bon - 1049 Bruxelles** (uniquement sur rendez-vous)

Tél. +32 (0)2 29.59098 (de 9h00 – 12h00 et de 14h00 – 16h00)

e-mail: [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)

**Ce service peut venir en aide aux pensionnés résidant dans les pays suivants :**

Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Suède et tous les pays non desservis par les services sociaux d'Ispra et de Luxembourg.

**Prenez-rendez-vous:**

lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00

Tél: 0032 2/ 29 59098 (9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00)

**e-mail:** [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)

## **Relations avec le Personnel retraité (DG HR.D.1.002) :**

### ***Chef d'équipe :***

**Alan LENGLET** (EN, FR, NL) - PLB 3 01/P165  
Tél +32 (0)2 29.62579 – e-mail : [alan.lenglet@ec.europa.eu](mailto:alan.lenglet@ec.europa.eu)  
EN, FR, NL

### ***Assistante administratives :***

- **Andreea DANULESCU** (FR, EN, RO) – PLB 3 01/P165  
Tél. +32 (0)2 29.94185 – e-mail : [andreea-danulescu@ec.europa.eu](mailto:andreea-danulescu@ec.europa.eu)  
FR , EN, RO

### ***Assistante d'information et de communication :***

- **Virginie SINTOBIN** (FR, EN, NL) – PLB 3 01/P165  
Tél +32 (0)2 29.65624 / 59098 – e-mail : [virginie.sintobin@ec.europa.eu](mailto:virginie.sintobin@ec.europa.eu)  
FR, EN, NL

### ***Assistants sociales :***

- **Maria-Carmen GARCIA-GARCIA** - PLB 3 01/P165 - tél +32 (0)2 29.65067  
(ES , EN, FR)  
e-mail : [maria-carmen.garcia-garcia@ec.europa.eu](mailto:maria-carmen.garcia-garcia@ec.europa.eu)
- **Perrine LE MAIGNAN** - PLB 3 01/P165 – tel 32 (0)2 29 -53493 (FR-EN)  
e-mail : [perrine.le-maignan@ec.europa.eu](mailto:perrine.le-maignan@ec.europa.eu)
- **Ines CARREIRA** PLB 3 01/P165 – tel 32 (0)2 29 -75525 (PT, EN,FR)  
e-mail : [ines.carreira@ec.europa.eu](mailto:ines.carreira@ec.europa.eu)
- **Aenea VANDE WALLE** (FR, NL, EN) - PLB 3 01/P165 - tél +32 (0)2 29.50125  
e-mail : [aenea.vande-walle@ec.europa.eu](mailto:aenea.vande-walle@ec.europa.eu)

## **Contacts Service social DG HR à Luxembourg (DG HR.D.4) :**

Pour les retraités dont leur résidence se trouve dans un des pays suivants : Allemagne – Autriche – Luxembourg.

### **DG HR.D.4 - Accueil, information :**

e-mail : [HR-LUX-ASSISTANTS-SOCIAUX@ec.europa.eu](mailto:HR-LUX-ASSISTANTS-SOCIAUX@ec.europa.eu)  
Tél +352 4301 33948 (général) - Fax +352 4301 31067

### ***Secrétariat, aide familiale :***

- **Jilian COOK** - DRB B-1/034 - Tel + 352 4301.33384  
Email: [jilian.cook@ec.europa.eu](mailto:jilian.cook@ec.europa.eu)  
e-mail : [HR-LUX-ASSISTANTS-SOCIAUX@ec.europa.eu](mailto:HR-LUX-ASSISTANTS-SOCIAUX@ec.europa.eu)

### ***Assistant/es social/es :***

- **Giovanna AGNELLO** - DRB B1/044  
Tél +352 4301.32634 - e-mail : [giovanna-agnello@ec.europa.eu](mailto:giovanna-agnello@ec.europa.eu)
- **Greta VERSTREPEN** (social worker) - DRB B-1/043  
Tel: 4301-38184

## **Contacts Service social DG HR à Ispra (DG HR.D.5)**

Pour les retraités qui ont leur résidence dans l'un des pays suivants : France – Espagne – Irlande – Royaume Uni – Pays-Bas – Suisse – Italie

**Secrétariat** : Tél +39 0332.789081 - Fax +39 0332.789284

e-mail : [HR-PENSIONERS-ISPRA-SOCIAL-ASSISTANCE@ec.europa.eu](mailto:HR-PENSIONERS-ISPRA-SOCIAL-ASSISTANCE@ec.europa.eu)

**Service médical** : Tél +39 0332.789965 / Fax +39 0332.789051

### **Laila MALNATI**

Tél : 00 39 0332 78 90 81

E-mail : [laila.malnati@ec.europa.eu](mailto:laila.malnati@ec.europa.eu)

### **Ilaria GIACOMAZZI**

Tél : 00 39 0332 78 59 10

E-mail : [ilaria.giacomazzi@ext.ec.europa.eu](mailto:ilaria.giacomazzi@ext.ec.europa.eu)

## **Service social du CONSEIL de l'Union Européenne**

**Point de contact pour les pensionnés** : [Retired.staff@consilium.europa.eu](mailto:Retired.staff@consilium.europa.eu)

- **Rosario PRATAS** – Tél. +32 (0)2 2816068 / [rosario.pratas@consilium.europa.eu](mailto:rosario.pratas@consilium.europa.eu)

**Assistants sociaux** : [Social.Assistants@consilium.europa.eu](mailto:Social.Assistants@consilium.europa.eu)

- **Jana LENS** - Tél +32 (0)2 281.2427 [jana.lens@consilium.europa.eu](mailto:jana.lens@consilium.europa.eu)
- **Cristina CONSTANTIN**- Tél.+32(0)2 281.4137  
[cristina.constantin@consilium.europa.eu](mailto:cristina.constantin@consilium.europa.eu)
- **Stijn BOUDRY** - Tél. +32 (0)2 281.5246 [stijn.boudry@consilium.europa.eu](mailto:stijn.boudry@consilium.europa.eu)

## **Service social du PARLEMENT EUROPEEN**

**Equipe assistance sociale du P.E. à Bruxelles :**

**Contact** : [servicesocialbru@europarl.europa.eu](mailto:servicesocialbru@europarl.europa.eu) - [bmedical@europarl.europa.eu](mailto:bmedical@europarl.europa.eu)

Tél. +32 (0)2 28.31300 Tél. +32 (0)2 28.42123

- **William O'BRIEN** - Tél +32 (0)2 28.43575 - Bur. ASP 02F254  
e-mail : [william.obrien@europarl.europa.eu](mailto:william.obrien@europarl.europa.eu)
- **Jérôme TREFOIS** - Tél +32 (0)2 28.41480 - Bur. ASP 02F252  
e-mail : [jerome.trefois@europarl.europa.eu](mailto:jerome.trefois@europarl.europa.eu)
- **Victoria SAID DEBATTISTA**- Tél +32 (0)2 28.42937 - Bur. ASP 02F250  
e-mail : [victoria.said@europarl.europa.eu](mailto:victoria.said@europarl.europa.eu)

**Equipe assistance sociale du P.E. à Luxembourg :**

**Secrétariat** : Tél +352 4300.22590 - Fax +352 4300.22163

- **Christiane LEHNBERG** - Tél. +352 4300.22495 - Bur. KAD 01F005  
e-mail : [christiane.lehnberg@europarl.europa.eu](mailto:christiane.lehnberg@europarl.europa.eu)
- **Juergen SCHMID** – Tél +352 4300.27631 – Of. KAD 01F002  
Email : [juergen.schmid@europarl.europa.eu](mailto:juergen.schmid@europarl.europa.eu)
- **Sandra VALADAO TOSTE** - Tél. +352 4300.22591 - Bur. KAD 01F006  
e-mail : [sandra.valadaotoste@europarl.europa.eu](mailto:sandra.valadaotoste@europarl.europa.eu)

**Service social du C.E.S.E.**

e-mail : [svcmedicosocialcese@eesc.europa.eu](mailto:svcmedicosocialcese@eesc.europa.eu) / Fax +32 2 546 96 01

**Isabelle DELAIRE** -Tél: +32 (0)2 546.9450 – e-mail : [isabelle.delaire@eesc.europa.eu](mailto:isabelle.delaire@eesc.europa.eu)

**Service social du COMITE DES REGIONS**

e-mail : [social-service-cor@cor.europa.eu](mailto:social-service-cor@cor.europa.eu) -- Tél. : +32 2 282 2363 / Fax +32 2 282 2408

**Anna Maria VANHOYE** -Tél:+32 (0)2 282.2598 - e-mail :

[annamaria.vanhoye@cor.europa.eu](mailto:annamaria.vanhoye@cor.europa.eu)

## **Annexe ACA – Assurances complémentaires au RCAM et assurances accidents**

### **Couverture complémentaire au RCAM limitée aux cas d'hospitalisation**

Une opération chirurgicale importante, par exemple, une prothèse totale de genou, suivie de revalidation de longue durée et de soins variés, peut coûter cher : plusieurs dizaines de milliers d'euros. Dans ces conditions un complément d'assurance santé peut s'avérer intéressant si cette assurance est bon marché (par exemple 70 à 300 € par an) :

- pour couvrir le non-remboursement du RCAM : 15 ou 20 % de la facture
- pour s'affranchir de certains plafonds du RCAM et de la règle de l'excessivité
- pour couvrir le risque que laisse le RCAM (un demi-salaire mensuel de base ou une demi-pension mensuelle par an – Art. 72§3)
- pour éviter les règles administratives qui retardent le remboursement spécial de 1 à 2 ans : l'Art. 72§3 porte sur une année.:

Deux assurances « collectives » et cinq assurances individuelles, au niveau européen et spécifiquement conçues pour être complémentaires au RCAM, sont disponibles à la date du 01.01.2022 :

- ✓ **HOSPI SAFE Maladie avec ou sans Accident** de Allianz Care - Afiliatys – USB -SFP-Europa, U4U
- ✓ **HOSPITALISATION avec ou sans Accidents** de Cigna14 (BCVR 8673) - AIACE.
- ✓ **EUROSANTE** Option Tranquillité, de Allianz Worldwide Care – (Union Syndicale B), SE
- ✓ **EUROPAT INSURANCE (EUI)** Option 1, de Expat & Co – FFPE

### **Couverture complémentaire au RCAM relativement complète**

#### **(Hospitalisation/opérations chirurgicales/certains frais ambulatoires/soins dentaires et optiques)**

(Hospitalisation / opération chirurgicale / certains frais ambulatoires / soins dentaires / optiques / souvent les visites médicales et les médicaments) Huit polices d'assurances, spécifiquement conçues pour être complémentaires au RCAM, sont disponibles une « collective », sept individuelles ::

- ✓ **HOSPI SAFE PLUS** de Allianz Care par Afiliatys – USB – SFE Europa - U4U
- ✓ **EUROSANTE** Option Optimum de Allianz Worldwide Care
- ✓ **DKV EU** Plus de LALUX – pour le Luxembourg seulement
- ✓ **EU HEALTH** par Foyer Santé S.A. Global Health, Luxembourg.
- ✓ **EUROPAT** Insurance (EUI) de Expat & Co – FFPE

### **Assurance spécifique « Accidents »**

Pour les pensionnés et agents en invalidité, la couverture des soins est assurée en cas d'accident, comme s'il s'agissait d'une maladie, par le RCAM (remboursement à 85% ou à 80%<sup>2</sup>).

Pour arriver à couvrir les 100 %, il est nécessaire de souscrire à une assurance accident spécifique, indépendamment à la couverture complémentaire assurance santé, en cas d'accident pour recevoir un montant forfaitaire en cas d'éventuelle invalidité ou décès, lorsque l'assurance accident contenue dans les règlements du Personnel n'est pas applicable (personnel retraité, ou en invalidité).

Une telle assurance accident spécifique pour les pensionnés proposés par AIACE  
Compagnie d'assurance : Cigna est aussi valable pour les collègues en invalidité.

## **Changement d'assureur pour Hospi Safe**

Le contrat-cadre qui régissait l'assurance santé complémentaire au RCAM, Hospi Safe (Cigna-Allianz BE – anciennement Van Breda Int) s'est terminé le 31.12.2019.

Un appel d'offres a été lancé par Afiliatys fin février 2018, afin d'assurer la continuité de l'assurance santé complémentaire, Hospi Safe, pour les 24.000 assurés actuels.

La clôture de cette procédure a eu lieu fin avril et a abouti à la décision suivante :

**La police Hospi Safe reste l'assurance proposée par Afiliatys.**

**Allianz Care <sup>(1)</sup> a repris cette assurance et tous les affiliés le 01.01.2020.**

## **Références**

'AFILIATYS' « Hospi-Safe » et « Hospi-Safe Plus » :

**Police Allianz Belgium n°BCVR – 8672** - Référence : <https://www.hospi-safe.eu/fr/>

'AIACE' «Hospitalisation» et « Accident » - Reference : <https://www.eurprivileges.com>

### **Courtiers**

#### **WILINK**

Avenue d'Auderghem 40

1040 Etterbeek

**Stefano Ristuccia** | Team Manager

(m) +32 (0)475 50 01 18 | (t) +32 (0)2 210 59 53

(e) [stefano.ristuccia@wilink.be](mailto:stefano.ristuccia@wilink.be) | [wilink.be](http://wilink.be)

Egalement : **Vanbreda Risk and Benefits**, « Bureau Eurinsurances », Rue Stévin, 144 (derrière le Berlaymont) – 1000 Bruxelles

Tél. 02.230.16.60 [www.eurinsurances.be](http://www.eurinsurances.be)

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Un dossier relatif aux assurances, préparé par la SEPS-SFPE,<br>est disponible sur demande au secrétariat. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(1) Allianz Care (AWP Health and Life) Allianz Partners, Place du Samedi, 1 – BE 1000 Bruxelles

## Annexes R – Réclamations

### **Annexe R1 - DEMANDE (Art. 90 §1) <sup>1</sup> ou RECLAMATION (Art. 90 §2) <sup>1</sup> ou DEMANDE (Art. 24) <sup>1</sup>**

Formulaire de couverture à adresser à l'unité "Recours et suivi des cas" (DG HR.E.2) en un seul exemplaire à la boîte électronique : [hr-mail-e2@ec.europa.eu](mailto:hr-mail-e2@ec.europa.eu)

Nom et prénom <sup>2</sup>: .....  
N° personnel/pension : ..... Grade: .....  
Institution : ..... DG/Service (pour la Commission): .....  
Adresse de bureau: ..... Tél. ....  
Adresse privée (pour les pensionnés) : .....  
.....  
Adresse électronique : .....

Objet succinct /matière: .....  
.....  
Décision contestée<sup>3</sup> (uniquement en cas de réclamation) .....  
.....  
.....

Je transmets ci-joint, pour enregistrement, ma demande / réclamation

Date et signature : .....

**ENREGISTREMENT HR.E.2**

N.B. : La procédure relative au traitement des demandes et réclamations a été publiée dans l'Information Administrative n° 79-2013 du 19.12.2013. Une décision motivée devrait vous parvenir dans un délai de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la demande/réclamation. A défaut de réponse, l'attention est attirée sur les délais prévus aux articles 90 et 91 du statut.

(<sup>1</sup>) Cochez la case correspondante. Pour les demandes d'assistance (art. 24), veuillez également joindre le formulaire de renseignements complémentaires.

(<sup>2</sup>) En cas d'une même demande/réclamation introduite par plusieurs personnes, joindre dans la mesure du possible une liste comportant le nom et l'adresse administrative de chacun.

(<sup>3</sup>) Joindre copie de la décision contestée.

## **Annexe R2 - Unité "Recours et suivi des cas"**

L'unité "Recours et suivi des cas" est chargée du (pré)contentieux. Les procédures y afférentes concernent l'article 90, paragraphes 1 et 2 du statut, et les demandes d'assistance au titre de l'article 24 du statut.

L'unité est également compétente pour répondre aux plaintes ou enquêtes adressées par le Médiateur européen à la DG HR, soit en qualité de Chef de file ou de DG associée.

Contacts : - Par email à l'adresse [hr-mail-e2@ec.europa.eu](mailto:hr-mail-e2@ec.europa.eu)  
- Par fax aux numéros +32 2 2991132 ou +32 2 2950039  
- Par téléphone : ligne helpdesk +32 (0)2 29.66662, accessible de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

|                                               |                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lars ALBATH</b><br>Chef d'unité            | <b>Bureau:</b> L107 19/DCS<br><b>Tél:</b> +32 2 29 69401<br><b>Email:</b> <a href="mailto:lars.albath@ec.europa.eu">lars.albath@ec.europa.eu</a><br><b>Langues:</b> allemand, anglais, français, néerlandais                |
| <b>Carmen Bobei</b><br>Chef d'unité adjoint   | <b>Bureau:</b> L107 19/DCS<br><b>Tél:</b> +32 2 29 86520<br><b>Email:</b> <a href="mailto:carmen-maria.bobei@ec.europa.eu">carmen-maria.bobei@ec.europa.eu</a><br><b>Langues:</b> roumain, anglais, français                |
| <b>Nadine MEURISSE</b><br>Assistante          | <b>Bureau:</b> L107 19/DCS<br><b>Tél:</b> +32 2 29 65013<br><b>Email:</b> <a href="mailto:nadine.meurisse@ec.europa.eu">nadine.meurisse@ec.europa.eu</a><br><b>Langues:</b> français, anglais, espagnol, italien, portugais |
| <b>Laurence MOURAUX</b><br>Assistante         | <b>Bureau:</b> L107 19/DCS<br><b>Tél:</b> +32 2 29 66812<br><b>Email:</b> <a href="mailto:laurence.mouraux@ec.europa.eu">laurence.mouraux@ec.europa.eu</a><br><b>Langues:</b> français, anglais                             |
| <b>Georgia POULIAKIS</b><br>Assistante        | <b>Bureau:</b> L107 19/DCS<br><b>Tél:</b> +32 2 29 98237<br><b>Email:</b> <a href="mailto:georgia.pouliakis@ec.europa.eu">georgia.pouliakis@ec.europa.eu</a><br><b>Langues:</b> français, grec, espagnol, anglais           |
| <b>Nele VANHOEYVELT</b><br>Secrétaire d'unité | <b>Bureau:</b> L107 19/DCS<br><b>Tél:</b> +32 2 29 64253<br><b>Email:</b> <a href="mailto:nele.vanhoeyvelt@ec.europa.eu">nele.vanhoeyvelt@ec.europa.eu</a><br><b>Langues:</b> néerlandais, français, anglais, espagnol      |
| <b>Paola CASTALDO</b><br>Juriste              | <b>Bureau:</b> L107 19/DCS<br><b>Tél:</b> +32 2 29 82025<br><b>Email:</b> <a href="mailto:paola.castaldo@ec.europa.eu">paola.castaldo@ec.europa.eu</a><br><b>Langues:</b> italien, anglais, français                        |

|                               |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Joseph DAMAMME<br>Juriste     | Bureau: L107 19/DCS<br>Tél: +32 2 29 84317<br>Email: <a href="mailto:joseph.damamme@ec.europa.eu">joseph.damamme@ec.europa.eu</a><br>Langues: français, anglais, allemand, espagnol, italien                     |
| Sabela PEREZ MAIZ<br>Juriste  | Bureau: L107 19/DCS<br>Tél: +32 2 29 80783<br>Email: <a href="mailto:sabela.perez-maiz@ec.europa.eu">sabela.perez-maiz@ec.europa.eu</a><br>Langues: espagnol, français, anglais, italien, portugais, néerlandais |
| Stephanie MICHIELS<br>Juriste | Bureau: L107 19/DCS<br>Tél: +32 2 29 50244<br>Email: <a href="mailto:stephanie.michiels@ec.europa.eu">stephanie.michiels@ec.europa.eu</a><br>Langues: français, anglais, néerlandais                             |

## **Annexe R3 - Articles 24, 90§1, 90§2, 91 du Statut**

### *Article 24*

Les Communautés assistent le fonctionnaire, notamment dans toute poursuite contre les auteurs de menaces, outrages, injures, diffamations ou attentats contre la personne et les biens, dont il est, ou dont les membres de sa famille sont l'objet, en raison de sa qualité et de ses fonctions.

Elles réparent solidairement les dommages subis de ce fait par le fonctionnaire dans la mesure où celui-ci ne se trouve pas, intentionnellement ou par négligence grave, à l'origine de ces dommages et n'a pu obtenir réparation de leur auteur.

### *Article 90 (1)*

Toute personne visée au présent statut peut saisir l'autorité investie du pouvoir de nomination d'une demande l'invitant à prendre à son égard une décision. L'autorité notifie sa décision motivée à l'intéressé dans un délai de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la demande. A l'expiration de ce délai, le défaut de réponse à la demande vaut décision implicite de rejet susceptible de faire l'objet d'une réclamation au sens du paragraphe 2.

### *Article 90 (2)*

Toute personne visée au présent statut peut saisir l'autorité investie du pouvoir de nomination d'une réclamation dirigée contre un acte lui faisant grief, soit que ladite autorité ait pris une décision, soit qu'elle se soit abstenue de prendre une mesure imposée par le statut. La réclamation doit être introduite dans un délai de trois mois. Ce délai court:

- du jour de la publication de l'acte s'il s'agit d'une mesure de caractère général,
- du jour de la notification de la décision au destinataire et en tout cas au plus tard du jour où l'intéressé en a connaissance s'il s'agit d'une mesure de caractère individuel; toutefois, si un acte de caractère individuel est de nature à faire grief à une personne autre que le destinataire, ce délai court à l'égard de ladite personne du jour où elle en a connaissance et en tout cas au plus tard du jour de la publication,
- à compter de la date d'expiration du délai de réponse lorsque la réclamation porte sur une décision implicite de rejet au sens du paragraphe 1.

L'autorité notifie sa décision motivée à l'intéressé dans un délai de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la réclamation. A l'expiration de ce délai, le défaut de réponse à la

réclamation vaut décision implicite de rejet susceptible de faire l'objet d'un recours au sens de l'article 91.

#### *Article 91*

1. La Cour de justice des Communautés européennes est compétente pour statuer sur tout litige entre les Communautés et l'une des personnes visées au présent statut et portant sur la légalité d'un acte faisant grief à cette personne au sens de l'article 90 paragraphe 2. Dans les litiges de caractère pécuniaire, la Cour de justice a une compétence de pleine juridiction.

2. Un recours à la Cour de justice des Communautés européennes n'est recevable que:

- si l'autorité investie du pouvoir de nomination a été préalablement saisie d'une réclamation au sens de l'article 90 paragraphe 2 et dans le délai y prévu et
- si cette réclamation a fait l'objet d'une décision explicite ou implicite de rejet.

3. Le recours visé au paragraphe 2 doit être formé dans un délai de trois mois. Ce délai court:

- du jour de la notification de la décision prise en réponse à la réclamation,
- à compter de la date d'expiration du délai de réponse, lorsque le recours porte sur une décision implicite de rejet d'une réclamation présentée en application de l'article 90 paragraphe 2; néanmoins, lorsqu'une décision explicite de rejet d'une réclamation intervient après la décision implicite de rejet mais dans le délai de recours, elle fait à nouveau courir le délai de recours.

4. Par dérogation au paragraphe 2, l'intéressé peut, après avoir introduit auprès de l'autorité investie du pouvoir de nomination une réclamation au sens de l'article 90 paragraphe 2, saisir immédiatement la Cour de justice d'un recours, à la condition que, à ce recours, soit jointe une requête tendant à obtenir le sursis à l'exécution de l'acte attaqué ou des mesures provisoires. Dans ce cas, la procédure au principal devant la Cour de justice est suspendue jusqu'au moment où intervient une décision explicite ou implicite de rejet de la réclamation.

4. Les recours visés au présent article sont instruits et jugés dans les conditions prévues par le règlement de procédure établi par la Cour de justice des Communautés européennes.

## **Annexe R4 - Aide/conseil juridique**

### **Service conseils juridiques à Bruxelles** (Unité HR D1)

- Des avocats belges sont à votre disposition - **uniquement sur rendez-vous, fixé par téléphone auprès du Bureau d'accueil n° +32 (0)2 29.66600 (fax : +32 2 2960906)** - quatre demi-jours par semaine, pour vous orienter, vous conseiller selon votre demande particulière, concernant tout problème juridique que vous pouvez rencontrer dans **votre vie privée en Belgique** (par ex. litiges entre propriétaires et locataires, dispositions fiscales en vigueur en Belgique, adoptions, séparation entre conjoints, etc.).
- Ce service de conseils juridiques est gratuit et est à la disposition du personnel, de sa famille proche et vivant sous le même toit et des **pensionnés de la Commission, du Conseil, du Comité des Régions et du Comité Economique et Social**.
- Chaque rendez-vous dure 20 min. Quatre consultations par an sont autorisées au maximum.

Les avocats-conseils ne vérifient pas les contrats de bail nouveaux (non signés). Ceci est fait par les membres de l'équipe du Bureau d'accueil.

**Contactez-le +32 (0)2 29.66600, entre 9h00- 12h00 et 14h00-16h00, pour fixer un rendez-vous soit par Email : [HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu)**

Il est possible d'obtenir une consultation :

- **sur place (PLB 3 1/121):** *le matin* : entre 9h00 et 12h00  
*l'après-midi* : à 13h20, 13h40 et 14h00
- **par téléphone** : l'avocat vous appellera à l'heure convenue, uniquement si votre demande peut être traitée par téléphone (+32 (0)2 29.66600)
- **par email** à l'adresse suivante : [HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu) et/ou [HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu)

Les emails seront traités dans l'ordre d'arrivée. N'envoyez pas votre contrat de bail à cette adresse-ci.

### **Attention**

- Ces avocats ne pourront cependant pas vous aider concernant vos problèmes personnels impliquant la Commission, ni vous défendre en justice.
- Le **temps d'attente** pour obtenir un rendez-vous est d'environ 10 jours.
- Il n'est pas possible de parler aux avocats-conseils sans rendez-vous.

**Les pensionnés du Parlement Européen à Bruxelles** peuvent consulter les avocats-conseils du PE en prenant contact avec le Staff Info Desk –  
Tél. +32 (0)2 28.41600  
e-mail : [staff-info-bru@ep.europa.eu](mailto:staff-info-bru@ep.europa.eu)

### **Service conseils juridiques à Luxembourg**

**Le Grand-Duché de Luxembourg offre des services de médiation et d'aide juridique gratuits à toute personne confrontée à un problème lié à la législation luxembourgeoise.**

Ainsi, le CAS (Comité des activités sociales des institutions et organes de l'Union européenne à Luxembourg) a décidé de ne pas reprendre les services d'un conseiller juridique interinstitutionnel, compte tenu aussi du nombre très limité de demandes reçues.

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi : sans rendez-vous, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Lundi matin : sur rendez-vous

### **CONTACT : SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION JURIDIQUE - LUXEMBOURG**

<https://justice.public.lu/fr/aides-informations/accueil-info-juridique.html>

Cité judiciaire

Bât. BC

L-2080 – Luxembourg

Tél. : (+352) 475981 – 600

Email : [pgsin@justice.etat.lu](mailto:pgsin@justice.etat.lu)

### **Brochures juridiques disponibles :**

- La conclusion d'un bail à Luxembourg
- L'achat d'un bien immobilier au Grand-Duché
- Le contrat de mariage au Grand-Duché de Luxembourg
- La situation fiscale des fonctionnaires et agents de l'UE à Luxembourg
- Les procédures de divorce au Luxembourg

### **CONSULTATIONS AVEC LE MEDiateUR**

#### **Service de médiation de la Commission (Secrétariat Général-Bruxelles)**

- **Mme. Flaminia BUSSACCHINI, Chef Unité service *Médiation***
- BERL 08/258 - Tél. +32 (0)2 29.69488
- **M. Georgios MEZELAS, Chef d'Unité Adjoint (Conseiller)**
- BERL 08/248 - Tél. +32 (0)2 29.62908

#### **Assistante :**

- **Mme A. MILABI** : +32 (0)2 29.90264 - BERL 08/255
- BERL 08/255 - Tél. +32 (0)2 29.56482

#### **« Policy Officers » :**

- **Diane DE MARLIAVE**  
[Diane.DE-MARLIAVE@ec.europa.eu](mailto:Diane.DE-MARLIAVE@ec.europa.eu)
- BERL 08/253 – Tél. +32 (0)2 29.52577
- **Christine TOMBOY**  
[Christine.tomboy@ec.europa.eu](mailto:Christine.tomboy@ec.europa.eu)
- BERL 08/250 – Tél. +32(0)2 29.62497

**Le Médiateur, en place à Bruxelles, se rend périodiquement à Luxembourg** pour y recevoir le personnel qui souhaite lui soumettre des problèmes statutaires ou contractuels avec l'institution ou des conflits avec la hiérarchie (classement, promotion, mobilité etc.)

**Le personnel à Luxembourg** est informé de ses visites au préalable via la DG HR. **Pour prendre rendez-vous, il faut contacter le secrétariat du Médiateur à Bruxelles** (*v. ci-dessus*).

## **Brochures et documents** (*Disponibles sur MyIntraComm*)

*Ces documents sont également disponibles sur papier au Bureau d'Accueil de la Commission, PLB 3 (8h30 – 16h30)*

e-mail : [HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu)

Tél. +32 2 29.66600

*Ils peuvent aussi être fournis par le Secrétariat SFPE, sur demande écrite :*

- **Les aspects juridiques de la situation du fonctionnaire expatrié et de sa famille**  
Le nom, la nationalité, le mariage, la cohabitation, les régimes matrimoniaux, le divorce et la séparation, la responsabilité parentale et les obligations alimentaires, ..., tous ces problèmes de la vie se compliquent lorsqu'on ne séjourne pas dans son pays d'origine. Quelle est la loi applicable ? Quel juge est compétent pour résoudre les conflits ? Les « non actifs », retraités, étudiants, citoyens des nouveaux Etats membres, leurs conjoints, partenaires et enfants, peuvent-ils résider librement dans un autre Etat membre que le leur et y travailler ?
  
- **Documents existants sur MyIntracomm :**
  - Acheter un immeuble
  - Construire ou rénover
  - Contrats de location
  - La vie en copropriété
  - Engager une femme de ménage
  - La famille en droit belge
  - Les fonctionnaires de l'UE et leurs familles en droit privé et en droit européen
  - Fonctionnaire de l'UE et fiscalité
  - Les successions
  - Assurance protection juridique
  - Protection du voyageur
  - Garantie de 2 ans