

PMO: BONNES ET MOINS BONNES NOUVELLES

Par Martine Platteau-Guillaume & Eva Dudzinska

Version 24 10 2024 – révisée 07-11-2024

MyPMO

1. A été **amélioré/complété** récemment: autorisation préalable, reconnaissance de maladie grave, produits pharmaceutiques, Aide en ligne + Fiches de pension. Prochain module prévu : Dépistage
2. Actuellement, sur un **smartphone**, il faut quitter l'app MyPMO pour cliquer sur l'EU Login app, s'authentifier et puis revenir sur l'app MyPMO → dès le 29/10, l'option «on mobile authentication» sera disponible et on pourra depuis l'app MyPMO enclencher la connexion via la reconnaissance faciale ou digitale ou simplement le code numérique, sans devoir « chipoter » entre les 2 apps comme actuellement.
3. Depuis un **PC, laptop, tablette**, si on utilise MyRemote <https://myremote.ec.europa.eu> c'est nettement plus simple de cliquer sur l'option MyPMO qui s'ouvre immédiatement, contrairement à l'option RCAM/JSIS qui exige une seconde authentification.

RCAM/JSIS + MyPMO

4. L'option «**Poser une question**» n'est plus disponible depuis juin. Le PMO, débordé par les tickets, souhaite freiner l'entrée de nouveaux tickets engendrés par les décomptes. L'AIACE Int a insisté pour remettre en fonction cette option, mais le PMO l'a complètement supprimée depuis. Une **autre façon** d'arriver à poser une question après avoir noté les références du Décompte:

Dans **RCAM en ligne** : (via l'enveloppe) « Contacter le PMO » + Procédures et Décomptes

Dans **MyPMO** : via «Aide en ligne RCAM» + Procédures et Décomptes

5. L'option «**on behalf**» qui permettait de poser une question pour un autre pensionné (par ex par un bénévole social) a été supprimé car un projet complet et sécurisé de **Délégation** est prévu pour 2025. Entretemps, il y a encore l'ancienne procuration «papier». L'AIACE Int a insisté auprès du Directeur pour que les Ambassadeurs des diverses sections soient au moins informés qu'une réponse a été envoyée au retraité concerné, même si le RGPD interdit la divulgation du contenu de la réponse.

COMPTES BANCAIRES

6. Les **changements de compte bancaire** entre le 01-11-2024 et le 01-02-2025 seront très difficiles. **Via EU Login**, on pourra encore faire enregistrer les changements via My Remote/ Informations financières et légales, dans cette période. Mais en cas de décès, ainsi que pour nos membres **sans EU Login**, nous conseillons de s'adresser à PMO-FILIP@ec.europa.eu

STAFF CONTACT : MIGRATION SYSTEME TICKETING DE JIRA VERS SERVICE NOW

7. Si la création d'un nouveau ticket n'est pas très déroutant, son suivi l'est plus et nous avons demandé à la DG HR de faire distribuer le «guide rapide» de l'utilisation du nouveau système déjà disponible sur le site de l'AIACE Int (voir <https://aiace-europa.eu/fr/tools/staff-matters-contact/>) . Le souci est que la migration a mélangé l'ordre chronologique des anciens tickets et surtout que le PMO a un **retard énorme à répondre aux tickets.**

TOUTES LES APPLICATIONS

8. **Création d'un nouveau compte EU Login** → Retard dans l'envoi des «token» (=code d'accès final) à l'utilisateur. La procédure de *simplification de cette création* a été entamée mais jamais finalisée. Pour ces 2 cas, la réponse du PMO est identique : surcharge de travail de l'équipe IT !
9. **Dès 2025, l'authentification ne se fera plus via code reçu par SMS. Il faudra absolument installer l'EU Login app** OU utiliser un accès officiel tel que «ItsMe» en Belgique et similaire dans d'autres pays. Si l'utilisation de l'EU Login app est facile, son installation et sa configuration initiales peuvent parfois être plus complexes pour une personne âgée peu à l'aise en IT. Les pensionnés ayant encore un vieux «gsm» (pas de smartphone) devront retourner à la version papier !

SOUICIS NON-INFORMATIQUES

10. **N° de TELEPHONE UNIQUE** Pour les anciens non-informatisés, c'est plutôt la désillusion: temps d'attente extrêmement long, coûteux pour ceux qui appellent de l'étranger, réservés aux cas urgents, etc. L'AIACE a fait diverses propositions et le PMO a reconnu que la situation actuelle n'était pas satisfaisante et qu'elle cherchait des solutions
11. **REFORME DES DGE/CGAM** A l'été 2023, le CGAM a finalisé ses propositions pour de nouvelles Dispositions Générales d'Exécution et les a envoyées au PMO et à HR. L'ancien Directeur du PMO n'était pas très favorable et le travail interne sur les DGE n'a pas avancé jusqu'à son départ début 2024. Nous constatons que la nouvelle équipe est plus active, mais le souci restera que la plupart des nouveautés vont coûter plus cher qu'avant. Néanmoins, nous avons appris que le Bureau Central a l'intention de soumettre **avant la fin de l'année** une proposition «séquentielle» de modification des DGE. En priorité, proposer les changements nécessaires qui ne coûteront pas trop cher, et mettre à jour les plafonds qui sont les plus dépassés. A suivre !
12. En ce qui concerne les **plafonds**, il faut se rappeler que les plafonds actuels ont été fixés en **2007** sur la base de chiffres qui dataient de 2005. A l'époque, on avait pris comme guides les prix INAMI en Belgique pour chaque prestation, mais par sécurité, on avait multiplié ces chiffres par 3. Les plafonds n'étaient donc pas considérés comme une façon de faire des économies, mais c'était

plutôt pour lutter contre une certaine excessivité. Voilà pourquoi les plafonds de 2007 restent pour la plupart « presque » acceptables aujourd'hui, mais le PMO est conscient qu'il faut absolument progresser dans ce domaine.

13. Une idée du Bureau Central a été d'abandonner peu à peu les plafonds, en faveur de l'utilisation plus généralisée de l'excessivité. Cela permettrait de prendre en compte les prix réels et actualisés, par ex. dans les cas où certains prix ont été fixés par des barèmes nationaux.
14. A part les plafonds, le Bureau Central aura comme autre priorité la mise à jour le volet de la Maladie Grave et le Handicap dans les DGE.

COEFFICIENTS D'ÉGALITÉ / PARITY COEFFICIENTS

15. Actuellement, nos plafonds datent de 2007, mais dans certains pays hors Belgique, le niveau des prix est bien plus élevé qu'en Belgique. C'est pourquoi il avait été acté dans la Règlementation commune (art. 20, par. 5) qu'il faut fixer des coefficients d'égalité au moins tous les deux ans pour assurer un traitement égal, quel que soit le pays de l'UE où on habite (le Royaume Uni est toujours traité dans ce sens comme un Etat membre).
16. Sur la base des factures introduites par les affiliés pour chaque prestation et dans chaque pays, on fixe donc régulièrement des coefficients d'égalité pour assurer cette égalité, en prévoyant un coefficient spécifique pour chaque prestation dans chaque pays membre (+ UK). Mais attention : la règle est donc que tout le monde soit traité de façon égale. Cela veut dire que si, à cause des plafonds dépassés, les affiliés résidents en Belgique ne sont remboursés pour une prestation qu'à 60% (au lieu des 80/85% statutaires), les affiliés résidents au Danemark ou Italie n'auront pas droit à plus de 60% non plus. Même si le montant restant à charge est beaucoup plus élevé au Danemark ou dans l'Italie que pour l'affilié résident en Belgique, cela ne joue pas si le pourcentage est le même.
17. Les derniers coefficients d'égalité ont été fixés au printemps 2021. Ils ont été prolongés fin 2022 pour deux ans à cause du Covid, et ils seront prolongés pour encore 6 mois jusqu'à fin juin 2025 pour permettre au PMO de bien vérifier ses chiffres et arriver à une formule réaliste et correcte pour l'avenir. Les premiers calculs, faits selon la méthode utilisée jusqu'à présent, donnaient en effet des résultats peu convaincants. Comme mentionné avant, le PMO réfléchit maintenant à une solution radicale: abolir à terme les plafonds et les remplacer par de l'excessivité. Au début, ce nouveau principe sera peut-être introduit pour les petits pays qui souffrent souvent d'un manque de factures pour de nombreuses prestations (il n'y a pas un nombre «représentatif» valable statistiquement). Pour quand-même garantir un niveau de remboursement équitable, la solution de l'excessivité pourrait être une bonne solution. A terme, l'idée serait d'abolir les plafonds en faveur d'une généralisation de l'utilisation du principe de l'excessivité, mais cela présuppose la fixation de prix «normaux» par prestation dans les pays concernés.

Art. 72, par. 3

18. L'art. 72, par. 3 du Statut assure en effet à l'affilié un remboursement supplémentaire si la partie non remboursée de ses frais médicaux au cours d'une période de 12 mois excède la moitié de son salaire/sa pension.
19. Le calcul est assez complexe (il faut notamment exclure tout montant considéré comme «excessif»), et c'est pourquoi avant, les personnes qui y avaient droit étaient notifiées

automatiquement par le PMO de leur droit. Depuis une dizaine d'années, le PMO ne le fait plus (pour de raisons techniques !). L'affilié devra donc savoir que la disposition statutaire existe, savoir faire les calculs et comment introduire sa demande – et être prêt à insister, parce qu'on risque d'avoir une réponse négative erronée dans un premier temps !

20. Les syndicats réclament maintenant également une solution au problème du manque de transparence concernant l'utilisation de l'art. 72, par. 3, et le PMO semble être disposé à créer un petit groupe de travail au CGAM pour en discuter.
21. L'AIACE Int a insisté auprès du Directeur du PMO pour que le calcul du **remboursement spécial Art 72§3** qui n'a jamais été implémenté dans l'application RCAM en ligne (fonctionnelle depuis 2013) soit ajouté à MyPMO car depuis 10 ans, de nombreux pensionnés n'ont pas été informés qu'ils avaient droit à un remboursement complémentaire faisant suite à une période de gros frais médicaux. Le PMO a répondu qu'ils étaient dans l'obligation de payer ce remboursement spécial, mais pas d'informer les affiliés y ayant droit.
22. L'AIACE considère cette prise de position arbitraire, à la lumière des modalités du pt. 1 deuxième alinéa du Chapitre 6 des DGE, lequel dispose clairement qu' *«[u]ne note d'information établie à partir des montants exposés au maximum pendant les 36 derniers mois écoulés, est adressée **automatiquement** ou à sa demande à l'affilié susceptible de bénéficier du remboursement spécial* ».
23. Cette obligation explicite n'est pas conditionnée par la capacité de l'administration de mettre en œuvre des procédés informatiques et, à défaut, le PMO se trouve contraint de fournir ces informations par tout moyen disponible (p.ex. par des extractions périodiques concernant les affiliés en comparaison à leurs revenus). L'absence d'outil informatique n'empêche pas ainsi tout affilié concerné d'introduire une demande formelle conformément à la disposition précitée ; si plusieurs affiliés sont amenés à adresser systématiquement des demandes d'information les concernant, le risque de paralyser les travaux du Bureau liquidateur se présenterait. Il se fait que l'AIACE Int (**Franco Rinaudo**) a développé une petite calculatrice Excel permettant de faire le calcul d'un remboursement spécial au titre de l'article 72§3
24. Cette calculatrice qui pourrait s'intégrer dans la Base de Données du RCAM, mais cet outil a été refusé par le Bureau central. Par ailleurs l'affilié se trouve dans l'obligation de renvoyer la note d'information dûment signée précisant la période de 12 mois qu'il souhaite retenir dans les 36 derniers mois afin que son choix soit pris en considération.
25. De l'alinéa 3 de la disposition précitée découle pour le PMO une deuxième obligation à défaut de réaction de l'affilié sur la période choisie, de tenir compte la période qui paraît la plus favorable pour ce dernier. Dans ce contexte clair, il est plus que certain que le juge européen, saisi d'un recours contre le manquement du PMO de l'informer sanctionnerait cette omission de donner recours effectif au bénéfice de la disposition du Chapitre 6 des DGE