

ASSOCIATION DES ANCIENS DE LA NSPA/NAMSA

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
26 OCTOBRE 2018RAPPORT DU PRESIDENT

Monsieur le Directeur Général, Monsieur le Chef d'État-Major, Monsieur l'Auditeur Général, Mesdames et Messieurs, Présidents et Invités, mes chers membres de l'Association, merci de votre présence et bienvenue.

Notre Assemblée Générale est ouverte,

Je souhaite présenter les personnalités invitées qui nous font l'honneur de leur présence.

Monsieur le Directeur Général, Peter DOHMEN,

Monsieur le Chef d'État-Major, Paul HAMMOND,

Monsieur l'Auditeur Général de la NSPA, Gerardo BELLANTONE,

Monsieur Marc HOZSCHUH, Président de l'APN-L,

Monsieur Hessel RUTTEN, Président de la CNRACP,

Monsieur le Président de l'AAPOCAD, John PARSONS,

Monsieur Peter LUDFORD, Président de l'ANARCP SHAPE,

Monsieur Billy RODEN, Président de l'ARO OTAN Bruxelles,

Monsieur Robert GOYENS, Président de l'AROF France,

Madame Isabelle TEZCAN, Présidente du Groupe de travail Politique d'assurance groupe,

Madame Y. BREMES Administratrice responsable internationale ALLIANZ,

Monsieur le Docteur B. POPADIC ALLIANZ.

Monsieur Bernard BURNET, Secrétaire par intérim de notre Comité Exécutif,

Madame Patricia MUNAUT, Trésorière par intérim de notre Comité Exécutif.

Je donne immédiatement la parole à Monsieur le Directeur Général.

L'Assemblée Générale d'une Association est l'instant privilégié pendant lequel les membres se rassemblent et se rencontrent. Pour leurs représentants, c'est le moment de faire le point des événements de l'année écoulée. Quant au Président, il rédige et expose le rapport d'activité du Comité Exécutif. Comme prévu par les statuts, le Comité Exécutif s'est réuni mensuellement, parfois plus, et ceci avec une remarquable assiduité de ses membres. De son côté le Bureau se retrouve pour des problèmes particuliers, notamment comptables et informatiques.

Le Comité a enregistré la démission le 1^{er} septembre 2017 de la Trésorière Danielle SCHODER à compter du 31 décembre 2017. Avant son départ, Danielle a finalisé la comptabilité de l'année 2017. La Secrétaire, Isabelle WARSCHBUGER, a démissionné en août 2018. Avant son départ, Isabelle a remarquablement bien préparé cette AG dont nous voyons aujourd'hui le résultat. Je les remercie sincèrement de l'excellent travail qu'elles ont accompli pendant leur passage dans ces postes importants. Toutes deux restent membres du Comité. Je vous demande de bien vouloir manifester vos remerciements par vos applaudissements. Face à ces départs, le Comité a procédé à la cooptation de nouveaux membres : **Andrée CLEMANG**, ancienne conseillère juridique de la NSPA et de la NSPO, actuellement dans la vie active dans un ministère important du gouvernement luxembourgeois. Andrée s'est portée volontaire pour devenir membre du Comité Exécutif à titre provisoire, jusqu'à confirmation ce jour par l'assemblée Générale.

Patricia MUNAUT, était responsable à la Division FF dans la branche gestion financière, section budget administratif et gestion de coûts. Patricia s'est portée volontaire pour occuper à titre provisoire le poste vacant de Trésorière, jusqu'à confirmation ce jour par l'AG comme membre et ensuite par le Comité en tant que titulaire de la fonction de Trésorière.

Bernard BURNET était il y a encore quatre mois, Chef adjoint du service linguistique, interprète principal et réviseur. Bernard occupe à titre provisoire les fonctions de Secrétaire de l'Association, jusqu'à confirmation ce jour par l'AG comme membre du Comité et ensuite en tant que titulaire des fonctions de Secrétaire de l'Association lors du prochain Comité Exécutif.

En application des dispositions prévues par les statuts (Article 5.1.5) de notre association, je vous propose de confirmer ces cooptations de ces nouveaux membres du Comité Exécutif par vote à main levée.

Résultat du vote, Mesdames Andrée CLEMANG et Patricia MUNAUT ainsi que Monsieur Bernard BURNET sont confirmés membres du Comité Exécutif.

Le Comité Exécutif a estimé nécessaire de revisiter les statuts de l'Association. En effet, depuis plus de dix ans, nos habitudes et les évolutions ressenties tant internes qu'externes engendrent ce rafraîchissement. Vous remarquerez, dans le projet distribué par courriers postal et électronique, d'une part des modifications du texte principal et d'autre part, de profondes transformations destinées à simplifier la procédure de l'Annexe A : Élection. Je passe la parole à Tim CROSBY, initiateur et rédacteur de ce projet. (Discussion)

Nous votons pour l'adoption du projet qui devra toutefois passer par le Bureau du Conseiller Juridique pour ensuite être soumis à la signature du Directeur Général et devenir alors applicable.

Le Comité Exécutif est représenté dans les instances installées au siège de l'OTAN à EVERE (Banlieue de Bruxelles). Deux fois par an ses quatre représentants participent au Comité Exécutif de la Confédération qui siège parfois dans les locaux du SHAPE à Mons, Casteau. Un de vos élus est membre du Comité Mixte de Consultation chaque trimestre. C'est à ce niveau que sont proposées au Secrétaire Général les modifications au RPC.

L'information avec les membres de l'association est la préoccupation permanente du Comité. Je rappelle que nous disposons de trois supports : l'adresse électronique, le Site et la revue Écho. Avec notre gestionnaire informatique Hedwig DUFOUR (fils de Félix DUFOUR que certains d'entre vous connaissent), nous essayons de rendre le site et la base de données qu'il contient de plus en plus conviviaux. Je voudrais souligner qu'Hedwig, toujours dans la vie active, nous soutient quasi bénévolement. De votre côté, nous attendons des encouragements dans cet effort, notamment pour le Journal et le Site. Le Comité de rédaction de l'ÉCHO prépare chaque édition avec soin, il reste à la recherche de nouvelles venant des membres. Ainsi, des articles sur votre vie, votre région, votre pays de résidence, ou sur des événements importants vous ayant touchés de près seraient les bienvenus. Je vous encourage à communiquer avec votre Association.

Le Comité continue de réclamer l'attribution d'un local de travail qui lui appartienne en propre. En effet, la Direction nous a demandé, il y a deux ans maintenant, de laisser notre bureau et nous a offert de squatter les locaux de l'APN-L. Pour le moment nous n'avons pas de nouvelles de relocalisation sauf dans le cas de la construction d'une nouvelle NSPA ? Nous demandons depuis plus six ans une aide financière d'environ 1.000€ et il semble que cette demande soulève des problèmes insolubles. Peut-être devrais-je demander 100.000€ ? J'adresse une nouvelle requête aujourd'hui en ce sens.

Notre Association verse deux Euros par membre à jour de sa cotisation et par an au trésorier de la Confédération. Ce dernier prend en charge certaines dépenses soit de déplacement, soit juridiques de conseils ou encore de soutien à l'un ou l'autre des membres dans le besoin.

Je m'apprête à empiéter sur le domaine de Patricia la Trésorière, elle me pardonnera. Il s'agit de la cotisation annuelle (Article 6 de nos statuts) ! En effet, depuis 2014, d'unique et définitive la cotisation est devenue annuelle pour un montant de 15€. Elle est ensuite passée à 20€ en 2016. Cette évolution nous a tous perturbés et mérite éclaircissement. La cotisation est due annuellement en début d'année calendaire, par retenue sur pension, virement, chèque, en espèces. Le montant est fixé chaque année par vote en assemblée générale. Je vous rappelle l'Article 6.1.4 des statuts qui stipule que « *tout membre ne s'acquittant pas de sa cotisation pendant deux années est suspendu....* », avec les conséquences qui s'en suivent. Ce passage ne vous concerne pas puisque vous avez réglé votre cotisation 2018 et je vous en remercie. Je souhaitais que ce rappel figure dans le CR de l'Assemblée Générale.

Patricia MUNAUT, bien que Trésorière provisoire, mais comptable experte grâce à ses grandes connaissances et sa longue expérience acquise à la Division des Finances prendra la parole comme prévu à l'ordre du jour.

Les Représentants - Isabelle WARSCHBURGER, Danielle SCHODERS, Christiane BARETTI, Danielle DEGROTTE et moi-même - de l'Association auprès au Comité de la Confédération, avons participé aux deux réunions annuelles fin 2017 et printemps 2018. La Séance de printemps est habituellement consacrée à une réunion plénière rassemblant outre les membres du Comité, les représentants Régionaux (environ une dizaine). Pour le Grand-Duché de Luxembourg, notre représentante est Danielle DEGROTTE.

M. Hessel RUTTEN, Président de la Confédération, vous informera des sujets à l'ordre du jour au Siège de l'Organisation et plus particulièrement au Comité Mixte de Consultation.

Je rappelle que notre Secrétaire Général de l'OTAN, est toujours M. Jens STOLTENBERG (Norvège, depuis le 1^{er} octobre 2014).

Madame Isabelle TEZCAN vient de remplacer Falko BÜLING, comme experte de la Confédération au Groupe de travail « *Assurance Groupe et affaires sociales* ». Isabelle nous fera profiter de sa longue et précieuse expérience des relations sociales et de la négociation. Elle représente l'ensemble des Associations auprès des services concernés du Secrétariat International. Auprès d'Isabelle TEZCAN, Danielle DEGROTTE est la représentante principale de notre Association accompagnée d'Isabelle WARCHBURGER qui la remplace en cas d'indisponibilité. Comme vous le savez, les relations avec « ALLIANZ » sont une de nos préoccupations principales.

Vous connaissez tous Marc HOLZSCHUH. Il nous informera de la situation de l'Association du Personnel de la NSPA. Sans faire de l'ombre à Monsieur John PARSON, il devrait faire le point sur l'avenir de ce fameux index de rémunérations luxembourgeois. Nous remercions son Association qui comme chaque année nous offre gracieusement l'apéritif qui nous sera servi.

Vous vous souvenez que Bernard WACQUIER nous avait annoncé son départ l'an dernier. Le Comité de l'AAPOCAD a élu Monsieur John PARSONS, présent à cette tribune, nous le remercions chaleureusement de venir nous rendre visite et comme Bernard nous apporter les dernières nouvelles de Paris en nous précisant les dernières manigances du CCR qui continue à couper le saucisson de nos droits en tranches fines mais nombreuses comme se plaisait à le dire Bernard.

Les deux représentants d'ALLIANZ Madame Y. BREMS et le Dr B. POPADIC termineront les présentations de ce matin.

Je termine en réitérant mes remerciements sincères et amicaux, aux personnalités qui nous honorent par leur présence et leur participation active, nous les membres de l'Association ici présents. Je vous remercie tout autant que vous vous êtes déplacés dans les locaux de notre Agence, témoignant ainsi votre intérêt pour le travail de l'équipe du Comité.

Olivier GUIDETTI

Annex 2

Before you stands the successor to Olivier as chairman of the Confederation of the 4 Associations. We exchanged jobs so that it would be the turn of another Association to chair. You know there are 4 pensioner Associations in NATO. Apart from NOBA there is ARO which consists mainly of retired international staff from Brussels, AROF of retirees in France and ANARCP that draws its membership mainly from the military headquarters and related agencies of which I am a member and also the vice chairman. The Confederation exists since about 20 years and was created so that retirees could speak with one voice on matters of importance for all pensioners. As you may remember the active staff associations were already united so that they, in their relation to the Administration could say that they represent all personnel. The same is not completely true for us because it is not mandatory to become a member of a retiree association and thus not all retirees are represented. It is a choice retirees can make if they consider it important that their view be heard in the regular meetings between NATO and its personnel or not. In fact we have two representatives in the JCB. The JCB consists also of representatives of the active staff confederation, of major elements of the Organisation and is chaired by the ASG for executive management. Olivier and I are members. All changes to the CPR must pass the JCB. The AP consisting HR managers from all Agencies and HQs reports to the JCB. The JCB has its own working groups.

To give you a brief outline of the work of the JCB: On the agenda of the last year the most important issues were SSS, pensions and the complaints and appeal regulations.

The SSS, the proposed new salary scheme in NATO that does away with the current A, B and C ranks is of great importance to active staff. For us, is of importance that it is guaranteed that our pensions remain based on the existing salary scheme so that there will not be a degradation. This promise has been received at our request both from NATO and from the responsible committee in the CCR structure in Paris.

As to the pensions I would be surprised to see anyone here that retired under the scheme in force after 2005, the DCPS, because this scheme has failed to provide the annuities that should have made it a real pension fund. Various proposals were made with cosmetic changes that did not repair the basic fault. Anyhow, last year we, together with the active staff confederation have pressed the Administration to come up with a real pension scheme so that NATO would no longer be ashamed to be the only Coordinated Organisation that does not have a pension scheme for its new employees as of 2005. We have chosen as example the 3rd Council of Europe pension scheme, a scheme that is certainly not optimal in what it offers, but it is a real pension scheme.

Within the year the Nations will be presented with a draft that is ready to be approved to enter into force. There was a unanimous spirit in a WG of the JCB to create this product. In a spirit of cooperation we looked at many aspects to make it attractive to Nations to approve.

In July 2013 new complaints and appeal regulations entered into force. A major reason for the change was that the appeal was not seen as a real appeal because it was the first as well as the last step and not a second instance. The end result of long talks was in my view worse than where the discussions started, namely the old rules. In 2013 the Appeals Board was renamed Administrative Tribunal. It would only decide after an administrative review and a complaints procedure. Time limitations were introduced that would in practice only bind the claimant and in the end the Tribunal would not do justice per se but simply rule if the decision would be in accordance with the CPR or not. That role is in my view not why International Organisations have internal jurisdiction with exclusion of outside jurisdiction. In reality it turned out it did not work, the percentage of cases won dropped to 1/3 compared to the old standard and often the tribunal declared itself incompetent to decide. We found the active staff Confederation on our side to set up a JCB WG. The end result after many, many meetings was not the result we and the actives wanted but we have achieved improvements that have been agreed in the JCB and are presented to Nations this month. First of all we have achieved that pensioners do not have to go through a complaints committee as was laid down since 2013. Actives still have to. Secondly the Tribunal will have to abide by International Law instead of just the CPR. Time limitations have also been amended.

The message is that the Associations together have a voice and that this voice is not silent. We really do something and it has effect. Associations on their own would not have been admitted at the table.

I have tried to point that retirees have influence on matters that are important to them in the relevant NATO fora. This role is laid down in the CPR. The wording does not completely mirror the wording used for the active staff representation yet, but we have proposed wording that will do that job. This proposal was discussed once

and did not meet objections. We trust that our proposal will be accepted.

Furthermore the Confederation assists its members in litigation if this is seen as a matter of importance for all retirees. We have recently assisted a retiree who was a bridger with nearly 25 years but just a month short to fall under the revision of the footnote to art 51.2 of the CPR and therefore would have to pay premiums for her health insurance. A decision was reached by the Tribunal in her favour, but it was unfortunately worded such that it will not have an effect on other bridgers. It was of course our intent to create a precedent. The decision is not yet published. It should be noted that active staff, sometimes with over 25 years of service, have lost their comparable cases.

The CPR includes also wording that we are supposed to be represented in AAPOCAD, the Association of pensioners of all Coordinated Organisations. That task is a little bit strange because in the Board of Governors of AAPOCAD only voting members decide. Voting members are those that have been elected as persons, not because they represent an association, though chairmen of associations may sit at the table. The reality is however that each of the 4 Associations is well represented by elected members in the Board. NATO is also well represented in the Bureau by i. a. a vice chairman. The CPR mentions AAPOCAD because as you may remember, AAPOCAD is represented in the CRP. The CRP together with the CRSG is the interlocutor of the CCR that decides on recommendations to the Organisations on coordinated matters like the salary.

You may have heard that the CCR recommends a 1.9% salary increase next year for Belgium and Luxembourg. Unfortunately the CCR has not yet agreed on a separate salary table for Luxembourg. We had hoped that agreement would be reached last month on that table, that is so long in preparation but no agreement could be reached after some Nations stated that the Lux.table should not apply to pensioners saying that the table was needed only to attract new personnel. This met opposition in the CRSG and the CRP because the strong bond laid down in art 36 of the pension rules between salary and pension is the fundamental basis of the scheme. We all hope that the CCR comes to reason in December but it looks like the CCR does everything to focus now on pensioners. You know that they have attacked during the last years all allowances and do their utmost to curtail salary changes. A year ago the moderation clause was introduced but having no other items left they now want a so called holistic review of the pension scheme. The CCR received last year a report by its own legal adviser who argued that, since the 1974 pension scheme was frozen after new schemes were introduced in all Coordinated Organisations the vested rights of pensioners would not allow any major changes with the exception of possibly a rise in the pensionable age. This report was published but did apparently not impress the CCR that has another motive.

The message here is of course that the time is over that pensioners can relax and enjoy their pension and be happy that no one dares to touch their rights. Your representation is of importance and your NOBA membership is no longer just about being member of an old boys community. Our rights and privileges are at stake and we together must do everything we can to uphold our status.

That is why the Confederation is important.

Annex 3

L'Annexe 3 est une vidéo qui peut être visionnée sur le site Web de l'ADAN à l'adresse suivante :

Annex 3 is a video which can be seen on the NOBA Web site at the following address:

<http://www.noba-adan.net>

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU GT DE LA CNRCSA SUR LES ASSURANCES SOINS DE SANTÉ

L'année 2018 a été fertile en ce qui concerne les discussions sur l'évolution de notre assurance soins de santé.

Tout d'abord en ce qui me concerne, puisque j'ai été désignée par la Confédération des associations de retraités pour prendre la succession de Falko Bülling à la tête du groupe de travail qui s'occupe de ces questions. Une tâche redoutable, dont j'essaierai de m'acquitter de façon honorable.

C'est ainsi que le Groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises, le but étant non seulement de faire le point sur les dossiers en cours, mais également de **resserrer les liens avec les diverses autres parties prenantes**, à savoir : (1) Allianz, (2) la confédération des actifs, et (3) le chef du Service Assurances au Secrétariat international.

Nous avons effectué une visite aux bureaux d'**Allianz** à Bruxelles le 20 février dernier. Nous y avons évoqué les problèmes rencontrés par certains retraités et obtenu d'utiles clarifications concernant notamment :

a. **les délais excessifs de remboursement.** Depuis lors, Allianz a renforcé ses équipes, ce qui lui permet maintenant d'atteindre ou en tout cas d'approcher le délai contractuel de 48 heures de traitement des demandes. Il faut bien noter que ce délai est celui du traitement de la demande et qu'il faut y ajouter le délai nécessaire pour le paiement effectif par la banque, lequel ne dépend pas d'Allianz.

b. **le rôle de la Helpline** mise en place par Allianz 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 ; Il faut bien comprendre qu'en dehors des jours et heures de travail en Belgique, c'est un centre d'appel localisé à Dublin qui répond aux questions, et que les employés de ce centre ne connaissent pas tous le français et qu'ils ne peuvent répondre qu'aux urgences, une hospitalisation par exemple. Les questions administratives ou contractuelles relatives à l'étendue de la couverture ne doivent donc pas être posées la nuit ou les week-ends et jours fériés.

Concernant nos relations avec **la confédération des actifs (CNCSC)**, une première réunion informelle s'est tenue le 16 janvier 2018 à Geilenkirchen à l'invitation de Lon Raets, à la fois président de l'association du personnel civil locale et du groupe de travail de la CNCSC sur les questions d'assurance santé. Elle a été suivie d'une deuxième réunion dans le même format, tenue dans les locaux de l'ARO à Bruxelles le 27 juin dernier.

Le but de ces réunions était de nous accorder sur les priorités de travail et de nous informer sur la question de l'harmonisation des couvertures complémentaires, un dossier sur lequel les actifs travaillent depuis quelques années déjà. J'y reviendrai.

Enfin, j'entretiens des contacts informels réguliers avec M. Philippe Vieillemard, chef du Service Assurances au **Secrétariat international**. Ces contacts sont très utiles s'agissant de faire valoir notre point de vue et de nous tenir au courant de l'évolution des divers dossiers concernant les questions d'assurance.

La question de **l'harmonisation des couvertures complémentaires** a été au centre de nos échanges avec la CNCSC. Comme vous le savez, la couverture complémentaire consiste à rembourser à 100% au lieu de 90% certaines prestations et à relever ou doubler certains plafonds de remboursement. Faisant suite à un

engagement souscrit vis-à-vis du Secrétariat international en 2014, la confédération des actifs a proposé, au mois de juin dernier, de simplifier cette couverture en la ramenant à un système unique pour l'ensemble des personnels actifs et retraités dans tous les pays, supprimant donc certains avantages qui avaient été négociés par les associations du personnel local dans certains pays. Il n'est pas question de toucher à la complémentaire « de base », à savoir le remboursement à 100% en cas de maladie grave et d'hospitalisation et pour les enfants handicapés. En Belgique et au Luxembourg, nous bénéficions en outre d'une couverture appelée « Supplément A », qui améliore le remboursement des soins dentaires. Si l'harmonisation demandée a lieu, cette extension de couverture pourrait disparaître - et nos primes seraient bien sûr réduites en conséquence. Mais il est trop tôt pour s'inquiéter. Nous savons que la date du 1^{er} janvier 2019, pour laquelle la modification a été initialement demandée, n'est pas réaliste et qu'il n'y aura pas de changement dans l'immédiat. En outre, le JCB a accédé à notre demande d'être associés aux travaux sur cette question. Le Groupe de travail du JCB sur les questions d'assurance a été convoqué pour le 8 novembre, et nous en saurons sans doute un peu plus après cette réunion. S'il se passe quelque chose d'important, vous en serez bien sûr vous aussi informés.

Une autre question vous concernant de près a trait à **deux sondages** qui devraient être réalisés dans les semaines ou les mois à venir. Le premier, qui est aussi le plus important et le plus urgent, a trait à la mise à jour de la base de données d'Allianz sur « **l'assurance de base** », c'est-à-dire l'assurance nationale (la mutuelle) à laquelle l'assuré ou ses personnes à charge (conjoint, enfants) sont affiliés. Comme vous le savez, si vous ou un membre de votre famille bénéficiez d'une telle assurance, vous êtes obligés de vous adresser à elle en premier lieu et vous ne pouvez réclamer à Allianz que le remboursement du montant complémentaire. C'est dans l'intérêt de la communauté assurée, puisque cela permet de réduire les coûts. Mais c'est aussi dans votre intérêt, puisque vous êtes alors remboursés à 100% pour le montant non assuré au plan national. Nous insistons depuis longtemps déjà pour qu'Allianz effectue le sondage nécessaire à la mise en œuvre efficace de cette mesure de contrôle des coûts. Un projet de questionnaire devrait nous être soumis à la réunion du Groupe de travail du 8 novembre. Nous espérons que cela permettra de faire enfin avancer les choses.

Le second sondage est une **enquête de satisfaction du client** que la CNCSC a proposé de faire réaliser. Nous travaillons main dans la main avec toutes les parties prenantes à la mise au point du questionnaire. Ce second sondage ne sera toutefois lancé qu'après le premier, la période actuellement prévue étant le premier ou le deuxième trimestre de 2019.

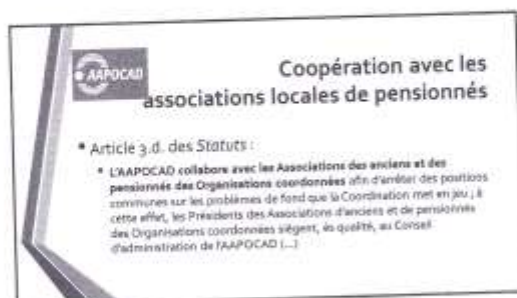
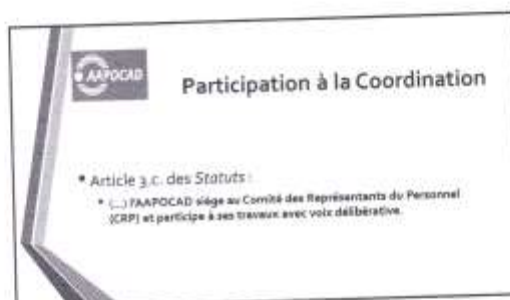
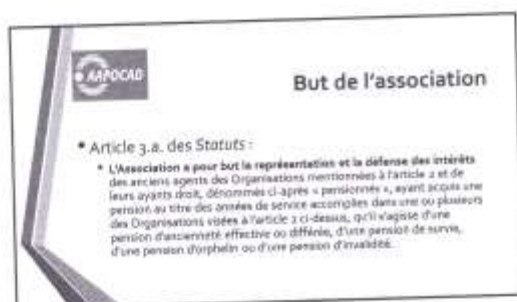
Autre nouveau point important : l'application de la nouvelle directive européenne sur la protection des données personnelles, le « Règlement général sur la protection des données » ou **RGPD**, entré en vigueur le 18 juin dernier. Suite à cette nouvelle législation, Allianz a instauré des règles très strictes concernant l'intervention des associations du personnel pour le compte de leurs membres. Dans chaque cas où nous demandons des éclaircissements sur le traitement d'un dossier (demande de remboursement ou autre), nous nous heurtons à un refus de répondre jusqu'à ce que l'assuré confirme par écrit qu'ils nous a bien mandatés à cet effet. Il faudra dorénavant tenir compte de cette nouvelle contrainte.

D'autre part, Allianz a placé sur son site un **nouveau formulaire de demande de remboursement assorti d'une signature électronique**. Ce changement est lui aussi lié à l'entrée en vigueur du RGPD. Il ne modifie pas le contenu de la demande, en dehors du changement de nom (Allianz Worldwide Care Services est devenu **Allianz Care**) et de diverses mentions relatives à la protection des données personnelles. Nous considérons toutefois qu'il est anormal que nous n'ayons pas été informés officiellement de l'existence de ce formulaire. Dans l'attente d'une clarification, nous avons obtenu l'assurance qu'Allianz ne refuserait pas une demande de remboursement sous prétexte qu'elle n'est pas revêtue d'une signature

électronique. En outre, pour l'instant, nos membres peuvent continuer à utiliser l'ancien formulaire, et aussi, bien entendu, un formulaire papier pour ceux qui ne sont pas connectés.

Avant de clôturer mon intervention, je souhaite relayer un message dont Allianz nous a fait part lors de notre visite en février dernier : lors de vos contacts avec l'assureur, n'oubliez pas que **la courtoisie est toujours de mise**. Nous avons pu constater combien le personnel d'Allianz était dévoué et soucieux de donner satisfaction à toutes les demandes qui correspondent au cadre contractuel. Le cas échéant, il s'efforce toujours d'expliquer poliment pourquoi Allianz n'est pas en mesure de couvrir telle ou telle prestation. Il se peut aussi qu'une erreur ait été commise, et il vous appartient alors (avec l'aide de vos représentants - dans les contraintes que je viens d'évoquer) d'en réclamer poliment la rectification. Mais rien ne justifie un comportement agressif dont le seul effet sera de démotiver le personnel d'Allianz.

C'est sur ce message de bonne volonté que je souhaite conclure. Je suis prête à répondre à vos questions, si le programme de l'assemblée nous en donne le temps.



 **Coordination –
les bonnes (?) nouvelles**

- Ajustement au 1^{er} janvier 2019 des salaires et des pensions servies sous le Régime de pensions coordonné
- Ajustement au 1^{er} janvier 2019 des allocations et indemnités exprimées en valeur absolue
- Barème spécifique pour le Luxembourg

 **Coordination –
l'indemnité d'éducation**

- « Forfaitisation » totale contre remboursement (partiel) des frais effectivement encourus
- 83 pensionnés bénéficient de l'indemnité (3% des dépenses au titre de l'indemnité sur l'ensemble des Organisations) (art. 28 du Règlement de pension)
- Remise en cause du droit des pensionnés à l'indemnité

 **Coordination –
pensions :
vers une réforme « holistique » ?**

- CCR – souhaite revoir en profondeur le Régime de pensions coordonné (RPC)
- CRSG – accepterait un report de l'âge d'ouverture des droits (actuellement, 60 ans) – et même plus ?
- CRP – hostile à toute modification du RPC

 **Coordination –
pensions :
la « shopping liste » du CCR**

- Report de l'âge d'ouverture des droits
- Ajustement fiscal (art. 40 (6) a F)
- Taux d'accumulation
- Base de calcul de la pension
- Modalités d'ajustement de la pension (interférence du barème CCR) (art. 28)
- Prélèvement sur les pensions déjà servies

 **Coordination –
pensions : calendrier**

- Le CCR souhaite aller vite ... décembre 2018 ?
- Le CRSG n'est pas pressé ... plutôt mars 2019 ... et peine à présenter un front uni
- Le CRP ne voit pas la nécessité de bouger ...

 **Réforme du RPC –
les pensionnés actuels
sont-ils vulnérables ?**

- Les droits acquis
- La non-rétroactivité
- L'analyse du Conseiller juridique (et Vice-Président) du CCR



Coordination – révision de la Méthode

01.01.2017 – 31.12.2020,

- La clause dite de « modération salariale » 2018 et 2019
- Les parités de pouvoir d'achat (PPA) 2019 :
 - favorables pour 17 pays (barèmes)
 - défavorables pour 1 seul pays (Italie)



Pour défendre nos intérêts – l'union fait la force

• Taux d'adhésion à l'AAPOCAD (chiffres au 30.12.2017)

• OTAN :	31,43 %
• OCDE :	48,10 %
• ESA :	14,79 %
• Conseil de l'Europe :	34,40 %
• G20/MT :	55,91 %
• EUMETSAT :	14,51 %
• G-7/UEO :	69,74 %

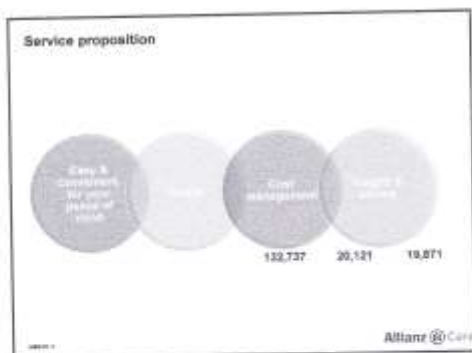
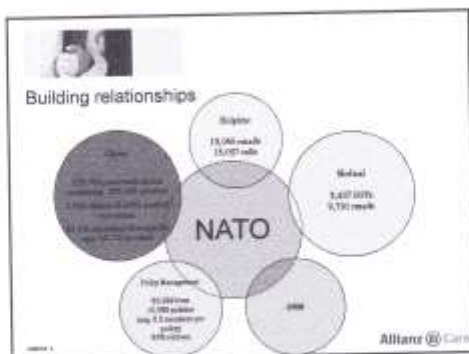
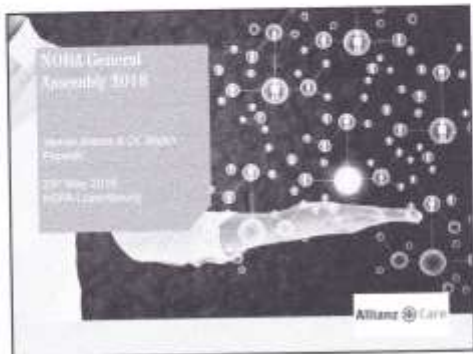
Nous pourrions tous –
nous devons tous –
faire mieux !



Pour adhérer à l'AAPOCAD

• Contacter :

- Le Secrétariat de l'AAPOCAD :
 - AAPOCAD, c/o OCDE, 2 rue André-Pascal, F-75775 Paris Cedex 16
 - aaocad@ocde.org
- Le délégué régional de l'AAPOCAD pour le Luxembourg :
 - Nino IACOMELLI
- Les Ressources Humaines à la NSRF



Few tips for smooth service

- **Viceprescription?** Call our Helpline, provide us with few details and we'll take care of it.
- **Outpatient treatments?** Get the treatment, pay for it and submit your claim. Don't forget to submit a prescription with it.
- **Some treatments require prior approval.** Don't forget to ask for one from our Medical team.
- **You benefit from a primary (national) insurance?** Always submit your claim to them before submitting it to us with your reimbursement statement.
- **Submitting claims through mobile app is the fastest and easiest submission method ensuring speedy reimbursements.**

"Is it covered?"
Check our website
www.allianz.co.uk

"What's the limit?"
Check our website
www.allianz.co.uk

So you can focus on more important things...

© 2018 Allianz @Care

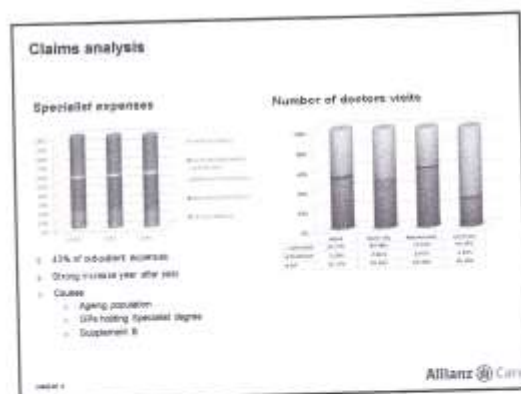
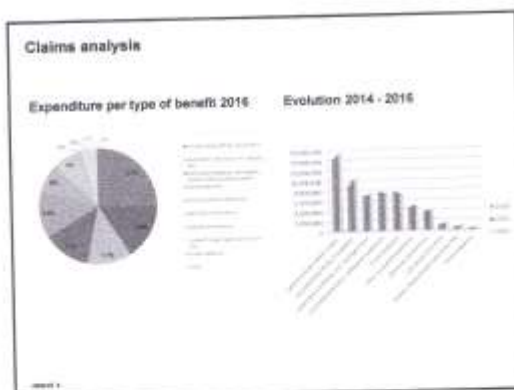
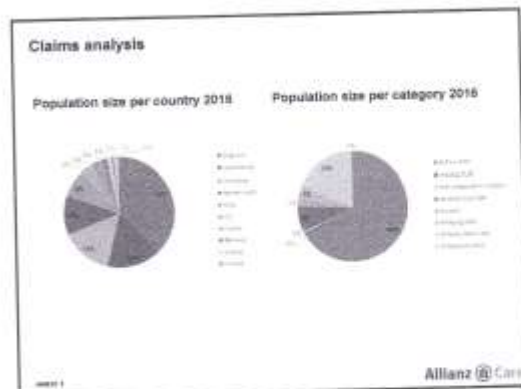
New claims submission interface:

© 2018 Allianz @Care

TAKING CONTROL OF YOUR DATA IN A DIGITAL WORLD

General Data Protection Regulation

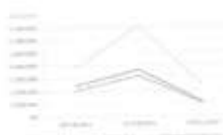
© 2018 Allianz @Care



Claims analysis

Results of remedial actions 2018

- Medication -2%
- Speech therapy, psychotherapy, chiropractic treatment, podiatry and acupuncture -2.8%
- Thermal cures -16%
- Out-patient surgery & day cases (one day clinic) -70%



Source: Allianz Care

Claims analysis 2014 - 2018



Source: Allianz Care

Looking forward...

- Lean procedures**
 - Costs, productivity and efficiency
 - Continuous transition to AI
- Service redesign**
 - Optimising patient journey and service
 - Integrating digital health services
 - Enhancing patient experience
- Storage & repair**
 - Partnering with suppliers
 - Providing services with NPD, EQ and other customers
 - Providing services with NPD, EQ and other customers

Source: Allianz Care

Customer Feedback



Source: Allianz Care



Telephone: +353 1 610 0900

Fax: +353 1 610 0900

care@allianzcare.com

Allianz Healthcare Care Services
1 Place de la Gare
1000 Brussels
Belgium

Source: Allianz Care