CIRCULAIRE

CIR-20/2013

Document consultable dans Médi@m

Date :
26/12/2013
Domaine(s) :
dossier client assurés

Nouveau	☒
Modificatif	☐
Complémentaire	☐
Suivi	☐

à Mesdames et Messieurs les

☒ **Directeurs**	☒ CPAM	☐ CARSAT	
	☐ UGECAM	☒ CGSS	☒ CTI
☒ **Agents Comptables**			
☒ **Médecins Conseils**	☒ Régionaux	☒ Chef de service	

Pour mise en oeuvre IMMEDIATE

Objet :

Présentation du Centre NAtional des Retraités Français de l'Etranger CNAREFE

Liens :

Plan de classement :
P01-0101

Emetteurs :
DDO

Pièces jointes : 0

Résumé :

La présente circulaire présente la création d'un nouveau service dédié de l'Assurance maladie, le Centre NAtional des Retraités Français de l'Etranger - CNAREFE.
Le Directeur général de la CNAMTS confie à la Cpam de Seine-et-Marne une mission nationale de gestion des dossiers des retraités français de l'étranger (conformément aux article L. 216-2-1 II et L.221-3-1 du code de la sécurité sociale) à compter du 1er janvier 2014.

Ce service s'adresse aux retraités français du régime général, résidant dans un pays hors UE/EEE/Suisse, de nationalité française pour les soins reçus lors de leur séjour temporaire en France.

Mots clés :

Mission nationale ; CNAREFE, retraités français de l'étranger; carte vitale

Le Directeur Général

Frédéric Van Roekeghem

CIRCULAIRE : 20/2013

Date : 26/12/2013

Objet : Présentation du Centre NAtional des Retraités Français de l'Etranger CNAREFE

Affaire suivie par :

Patrick Boïs -	*CNAREFE-CPAM de Seine-et-Marne*	*directeur@cpam-melun.cnamts.fr*
David Xardel	*D2OM/DDO/CNAMTS*	*david.xardel@cnamts.fr*
Amandine Lacroze	*Cab DDO/DDO/CNAMTS*	*amandine.lacroze@cnamts.fr*

La circulaire présente la création d'un nouveau service dédié de l'Assurance maladie pour les retraités français de l'étranger résidant hors UE/EEE/Suisse.

Les retraités français de l'étranger disposent d'un droit permanent à l'Assurance maladie et peuvent en conséquence voir leurs dépenses de santé prises en charge lors de leur séjour temporaire en France. La qualité de pensionné français ouvre droit aux prestations en nature sans condition de résidence (article L. 311-9 du CSS), ce droit est permanent.

La mise en œuvre effective de ce droit rencontre toutefois des difficultés pratiques qui tiennent à la complexité des règles de droits que doivent appliquer les Caisses Primaires d'Assurance Maladie et les Caisses Générales de Sécurité Sociale et notamment le respect de la condition de résidence stable et régulière sur le territoire national comme prérequis à toute ouverture de droits et donc de délivrance de la carte Vitale.

Afin de régler cette difficulté, une organisation particulière a déjà été mise en place pour les français vivant à l'étranger et adhérents à la Caisse des Français de l'Etranger (CFE) qui sont affiliés pour l'Assurance maladie de base à une Caisse pivot unique, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Indre-et-Loire. Cette organisation ne valant que pour les adhérents de la Caisse des Français de

l'Etranger (CFE), la Caisse Nationale a décidé de développer une offre de service spécifique pour les autres retraités français du Régime Général.

Sur sollicitation de l'Assemblée des Français de l'Etranger (16ème commission des affaires sociales du 5 mars 2012), le Directeur général de la Cnamts s'est en effet engagé à créer une offre de service dédiée avec la désignation d'une caisse pivot, un accueil téléphonique spécifique accessible de l'étranger et la possibilité de délivrer la carte vitale.

Le Directeur général la Cnamts, confie à la Cpam de Seine-et-Marne, une mission nationale de gestion des retraités français de l'étranger relevant du Régime Général de Sécurité Sociale, le CNAREFE (conformément aux articles L.216-2-1 II et L. 221-3-1 du code de sécurité sociale).

A compter du 1er janvier 2014, le Centre NAtional des Retraités Français de l'Etranger situé à la Cpam de Seine-et-Marne assure cette nouvelle offre de service et prend en charge, dans sa globalité, la gestion des dossiers et des paiements des soins des retraités français de l'étranger lors de leur séjour en France.

Les retraités français de l'étranger résidant hors UE/EEE/Suisse et par conséquent n'ayant pas de résidence permanente en France sont affiliés à la Caisse primaire d'assurance maladie de Seine-et-Marne.

I. Le public concerné :

Ce service dédié s'adresse aux titulaires d'une rente ou d'une pension de retraite [au sens de l'article L. 311-9 du code de la sécurité sociale] de nationalité française, résidant à l'étranger hors UE/EEE/Suisse et se rendant en France pour un séjour temporaire.

Par exception, les adhérents de la CFE sont gérés par la CPAM d'Indre et Loire conformément à la convention du 2 décembre 1994 entre la CNAMTS et la CPAM d'Indre et Loire.

De fait sont exclus de la compétence du CNAREFE :

- ⇨ les personnes résidant dans l'UE/EEE/Suisse bénéficiant d'une pension de retraite du régime général quelle que soit leur nationalité pour lesquelles la situation entre dans le cadre de la coordination communautaire du règlement 883/2004 et 987/2009 ;

- ⇨ les personnes de nationalité étrangère hors UE/EEE/Suisse bénéficiant d'une pension de retraite du régime français au sens de l'article L161-25-33 du Code de la sécurité sociale.

II – Le Périmètre de la Mission Nationale confiée au CNAREFE :

Entre dans le champ de compétence du CNAREFE :

- **La relation client :**

Un formulaire en ligne de pré-inscription est mis en place et est accessible via *Ameli.fr/droits et démarches/ Vous partez vivre votre retraite dans un autre État (hors UE/EEE/Suisse).*

Il constitue le point d'entrée privilégié de la relation client, quelle que soit la situation du pensionné. Il a été conçu pour être le plus simple possible pour le demandeur.

Une ligne dédiée pour l'accueil téléphonique est également créée : *0811 701 005*.

Ce service comprend également la réorientation des pensionnés hors du champ de compétence du CNAREFE, vers le bon interlocuteur.

En raison de l'éloignement géographique des pensionnés français de l'étranger, l'accueil physique de proximité n'est pas privilégié. Chaque Caisse Primaire d'Assurance Maladie et Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS) sera en mesure de communiquer une information de nature générale si un assuré sollicitait des informations par ce canal.

- **La gestion du dossier client** (affiliation, mutation, délivrance de la carte vitale, de la CEAM...) ;

Le CNAREFE procède à l'affiliation du pensionné résidant à l'étranger (création ou mutation de l'ancienne caisse d'affiliation, selon la situation), au contrôle de l'ouverture des droits, à l'émission de la carte vitale et à toutes autres activités nécessaires dans la gestion du bénéficiaire.

La gestion se fera sur une UGE dédiée n°883-6.

- **Le règlement des prestations en nature :**

La CPAM de Seine-et-Marne procède au paiement des prestations en nature[1] pour les soins réalisés en France selon les dispositions du Code de la Sécurité Sociale.

Les autres missions :

Le CNAREFE est chargé du traitement des réclamations, du contentieux et de la lutte contre la fraude dans le cadre de la gestion des activités qui lui sont déléguées. Il pourra le cas échéant proposer des prestations d'action sanitaire et sociale adaptées aux spécificités du public.

La Conciliation : Par délégation, le Conciliateur de la Cpam de Seine-et-Marne est compétent pour les saisines des assurés affiliées au CNAREFE.

[1] Prestations en nature prévues aux 1°, 2° et 3° de l'article L. 321-1 dans les conditions prévues à l'article L. 311-9 du CSS, lors du séjour temporaire en France du retraité (article L311-7 du CSS et L.161-25-3 du CSS) ;

Engagement de service :

Le CNAREFE garantit :

- ⇨ une expertise avérée en matière d'ingénierie de parcours attentionné : la Cpam de Seine-et-Marne a conçu un parcours attentionné « CNAREFE » ;
- ⇨ une amplitude large en matière d'accueil téléphonique, de lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 sur appel direct ou transfert vers la plateforme nationale CNAREFE (0811 701 005) permettant un contact aisé pour les retraités français résidant à l'étranger hors EU/EEE/Suisse ;
- ⇨ un traitement rapide du formulaire d'inscription, (objectif de 95% en 5 jours ouvrés).

III – Gestion des demandes d'affiliation : descriptif fonctionnel

1. Le contact :

Si le retraité contacte le CNAREFE par :

- ❖ **Le formulaire d'inscription sur Ameli.fr :**

Ameli.fr/droits et démarches/ Vous partez vivre votre retraite dans un autre État (hors UE/EEE/Suisse).

Le retraité reçoit un accusé de réception avec le reflet des éléments saisis en format PDF.

- ❖ **Téléphone :**

0811 701 005

Le téléconseiller CNAREFE remplit en ligne l'imprimé d'affiliation pour le compte de l'assuré.

Dans la mesure où les conditions ne seraient pas remplies, le retraité est réorienté**.**

- ❖ **Courrier :**

CPAM de Seine-et-Marne CNAREFE

77605 MARNE-LA-VALLEE

CEDEX 03

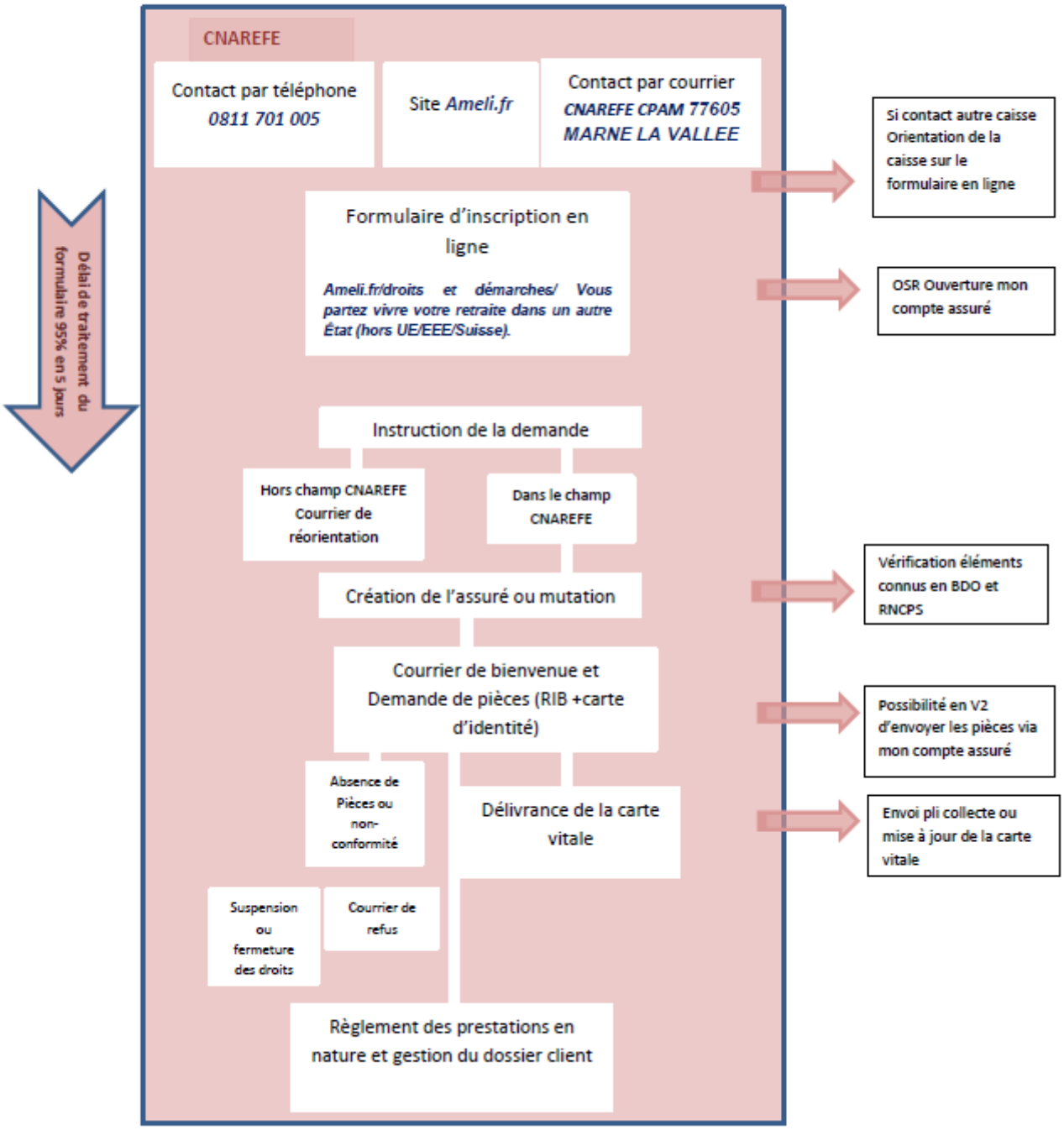
Si les informations fournies par l'assuré ne permettent pas l'instruction du dossier, l'assuré reçoit un courrier l'invitant à remplir le formulaire d'inscription en ligne ainsi qu'un formulaire papier accompagné du flyer.

2. L’affiliation

L’examen de la demande du retraité est pris en charge par le CNAREFE (affiliation/ mutation/délivrance de la carte vitale).

- Si le retraité est déjà connu en BDO, le CNAREFE procède aux opérations de mutation.
- Si le retraité n’est pas connu en BDO, le CNAREFE procède à la création après examen de d’éligibilité.

Prise en charge des Retraités Français de l'étranger (Hors UE/EEE/Suisse) par le CNAREFE



V – La communication :

La mise en place du service dédié a fait l'objet d'une communication spécifique de la CNAMTS auprès des partenaires institutionnels tels que la Caisse des Français de l'Etranger, Ministère des affaires étrangers, l'Assemblée des français de l'étranger, les Associations des français de l'étranger, la CNAVTS…

Un kit de communication ainsi qu'un flyer sont mis à disposition de ces partenaires.

Un flyer à destination des retraités français de l'étranger est mis à la disposition des personnes intéressées, notamment sur le site Ameli.fr.

Le formulaire d'inscription est mis en ligne sur ***Ameli.fr/Droits et démarches / vous partez vivre votre retraite dans un autre Etat que UE, EEE, Suisse.***