(extraction sur <https://ameli-rfe.fr/> au 14 février 2018)

**Les questions fréquemment posées (FAQ)**

Le CNAREFE (Centre NAtional des REtraités de France à l'Etranger) est le service de l'Assurance Maladie dédié aux retraités, pensionnés du régime général de la Sécurité Sociale française (CNAV, CARSAT). La gestion de ce service a été confiée par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Seine-et-Marne.

Sur cette page, vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les assurés.

**L'inscription et l'affiliation**

**Sous quelles conditions puis-je demander mon inscription au CNAREFE ?**

Pour être affilié au CNAREFE, vous devez remplir chacune des conditions suivantes :

* Etre titulaire d'une pension de retraite mensuelle du Régime Général de la Sécurité Sociale française (CNAV, CARSAT) ; si vous percevez des pensions de retraite de plusieurs régimes, dont le Régime Général, consultez également la question « Je perçois des pensions de retraite de plusieurs régimes, puis-je demander mon affiliation au CNAREFE ? »
* Résider hors UE/EEE/Suisse
* Ne pas être déjà adhérent à la CFE (Caisse des Français de l'Etranger)

**Je perçois des pensions de retraite de plusieurs régimes, puis-je demander mon affiliation au CNAREFE ?**

Si vous avez cotisé à différents régimes de Sécurité Sociale au cours de votre carrière professionnelle et que, à ce titre, plusieurs régimes vous versent une pension de retraite, la réglementation en vigueur prévoit que le régime compétent pour la gestion de votre dossier d'Assurance Maladie au cours de votre retraite est le suivant :

* Si vous avez fait liquider vos différentes pensions de retraite à la même date, c'est votre dernier régime d'affiliation avant votre cessation définitive d'activité qui est compétent.
* Si vous avez fait liquider vos différentes pensions de retraite à des dates distinctes, c'est le régime qui vous a servi votre première pension de retraite qui est compétent.

Toutefois, la réglementation vous permet de faire un choix différent en optant vous-même, parmi les régimes dont vous percevez une pension, pour celui que vous souhaitez être gestionnaire de votre dossier d'Assurance Maladie.

Si vous êtes dans cette situation et que vous percevez une pension de retraite mensuelle du Régime Général, vous pouvez opter pour ce régime de Sécurité Sociale pour la gestion de votre dossier d'Assurance Maladie, en remplacement du régime compétent initialement prévu par la réglementation. Il conviendra de déclarer ce choix lors de votre inscription en ligne en cochant la case prévue à cet effet.

Vous bénéficierez alors de la prise en charge de vos frais de santé et des services offerts par le Régime Général de la Sécurité Sociale.

Attention : Pour les personnes nées après le 1er janvier 1953, qui ont été affiliées au cours de leur carrière au Régime Général, à la MSA et au RSI, et ayant demandé la liquidation de leurs différentes pensions de retraite après le 1er juillet 2017, la réglementation prévoit désormais qu'une seule et unique pension tenant compte de la carrière dans ces différents régimes sera versée par le dernier régime d'affiliation. Les titulaires de cette pension unique ne peuvent faire valoir de droit d'option pour un autre régime.

**Comment puis-je demander mon inscription au CNAREFE ?**

Pour demander votre inscription au CNAREFE, il convient de vous rendre sur la page d'accueil du site en saisissant l'URL suivant dans votre barre d'adresse https://www.ameli-rfe.fr/, ou en fermant simplement cette fenêtre à l'aide du bouton « fermer » visible plus bas.

Il vous suffira alors de compléter le formulaire correspondant à votre situation. Dès celui-ci validé par vos soins, vous recevrez un accusé de réception par mail comprenant votre numéro d'inscription. Nous vous invitons à porter une attention particulière à la précision des données saisies afin de garantir un traitement optimal de votre demande.

Notre service reprendra contact avec vous dans les meilleurs délais par mail ou par courrier afin de recueillir les pièces justificatives nécessaires à la validation définitive de votre dossier.

**Puis-je rattacher les personnes à ma charge (conjoint(e), enfant, autre) sur mon dossier afin qu'elles bénéficient de ma couverture maladie ?**

Les enfants **mineurs** du pensionné de retraite française résidant hors UE/EEE/Suisse peuvent être rattachés sur son dossier. Les membres de la famille **à la charge\*** du pensionné de retraite française résidant hors UE/EEE/Suisse, **autre que ses enfants mineurs**, peuvent être rattachés sur son dossier, **uniquement si une convention bilatérale ou un règlement international conclu entre la France et le pays de résidence à l'étranger le prévoit.**

Pour demander le rattachement d'ayants droit, nous vous invitons à prendre contact avec le CNAREFE par téléphone, par mail depuis votre compte personnel ameli, ou par courrier. Des pièces justificatives vous seront réclamées afin de procéder à l'étude de votre demande.

\*Pour demander le rattachement d'un ayant droit, celui-ci doit être à la **charge totale, effective et permanente de l'assuré**, ne pas bénéficier ou pouvoir bénéficier lui-même d'un régime de Sécurité Sociale obligatoire, ne pas exercer une activité professionnelle rémunérée ou percevoir une pension de retraite en son nom propre.

**De quel titre de séjour dois-je disposer pour mes séjours temporaires en France ?**

L'affiliation à l'Assurance Maladie est conditionnée à la régularité du séjour en France.

Les personnes de nationalités française, européenne (EEE), Suisse, Andorrane, Monégasque, de Saint-Marin et les habitants du Vatican ne doivent être en possession que de leur passeport en cours de validité (sous certaines conditions, d'autres nationalités peuvent prétendre à la simple détention d'un passeport en cours de validité pour séjourner temporairement en France ; retrouver toutes les informations sur [www.service-public.fr](https://www.service-public.fr)).

Les personnes de nationalités autres que celles ci-dessus mentionnées doivent impérativement être en possession d'un des documents suivants, en cours de validité (si vous ne savez pas de quel titre de séjour relève votre situation, nous vous invitons à consulter le site [www.service-public.fr](https://www.service-public.fr) ou à contacter votre ambassade ou consulat afin d'obtenir l'information) :

**Titre ou Visa court séjour autre que Visa Schengen**

**Carte de résident**

**Carte de séjour « retraité »** (nous vous encourageons à vous procurer cette carte de séjour « retraité » car sa durée de validité est pérenne et vous dispensera d'un renouvellement de titre à chaque séjour - informations et démarches sur [www.service-public.fr](https://www.service-public.fr))

**Certificat de résidence algérien « retraité »**

**Titre ou Visa long séjour autre que prolongation de Visa Schengen**

**IMPORTANT : le Visa Schengen seul** ne permet pas l'affiliation à l'Assurance Maladie en France ; en cas de réalisation de soins à caractère urgent, il convient de contacter l'assurance privée que vous êtes tenu de souscrire dans le cadre de la délivrance d'un Visa Schengen. Pour pouvoir vous affilier à l'Assurance Maladie du Régime Général français pour la prise en charge de tout autre type de soins, il vous appartient de demander dans les meilleurs délais une Carte de séjour « retraité » (informations et démarches sur [www.service-public.fr](https://www.service-public.fr)).

**En m'inscrivant au CNAREFE, devrai-je payer une cotisation supplémentaire ?**

Non. En tant que retraité expatrié, pensionné du régime général de la Sécurité Sociale française (CNAV, CARSAT), vous bénéficiez d'un droit permanent à la prise en charge, par l'Assurance Maladie, de vos soins dispensés en France. Votre inscription au CNAREFE n'entraînera donc aucun prélèvement de cotisation supplémentaire sur votre pension de retraite.

**Je projette de partir vivre à l'étranger (hors UE/EEE/Suisse), à quel moment dois-je entreprendre mes démarches ?**

Le site d'inscription en ligne vous permet de nous informer de votre projet de résidence à l'étranger 1 mois à l'avance maximum. Nous effectuerons ainsi les démarches de transfert de votre dossier vers le CNAREFE à la date prévisionnelle de départ que vous nous aurez indiquée, sans que vous ayez à nous recontacter.

Par mesure de précaution, nous vous invitons à ne pas signaler de date de départ plus d'un mois à l'avance, vos projets pouvant être reportés ou annulés entre temps pour des raisons personnelles.

Si vous avez réalisé une demande d'inscription avec une date de départ ultérieure et que ce projet n'est plus d'actualité, il convient de nous en informer dans les meilleurs délais par téléphone, afin que nous suspendions votre demande.

**Je viens de réaliser ma demande d'inscription au CNAREFE en ligne mais je n'ai pas eu le temps de noter mon numéro de dossier.**

Votre numéro d'inscription au CNAREFE vous est adressé par mail à l'adresse de messagerie que vous avez indiquée sur votre formulaire d'inscription. **Si le mail tarde à vous parvenir, pensez à vérifier qu'il n'ait pas été automatiquement classé par votre messagerie dans le dossier des « indésirables »**.

**Après ma demande d'inscription en ligne, aurai-je encore des démarches à accomplir pour être affilié au CNAREFE ?**

Le CNAREFE étudiera votre demande d'inscription en ligne dans les meilleurs délais.

* Si vous avez autorisé l'Assurance Maladie à utiliser votre adresse mail pour communiquer avec vous, vous recevrez un message de bienvenue dans un délai de 4 semaines à l'adresse de messagerie que vous aurez indiquée sur votre formulaire d'inscription. **Si le mail tarde à vous parvenir, pensez à vérifier qu'il n'ait pas été automatiquement classé par votre messagerie dans le dossier des « indésirables »**.
* Si vous n'avez pas autorisé l'Assurance Maladie à communiquer avec vous par mail, un courrier de bienvenue vous sera adressé par voie postale. Vous le recevrez environ 4 semaines après votre demande d'inscription en ligne, à l'adresse de résidence que vous aurez indiquée sur votre formulaire d'inscription.

**Nous vous invitons à bien prendre connaissance de ce message ou de ce courrier de bienvenue car il indiquera les pièces justificatives à nous retourner par voie postale. Celles-ci sont indispensables à la finalisation de votre dossier et au maintien de l'ouverture de vos droits à l'Assurance Maladie.**

**Mon compte bancaire est à l'étranger, pourrai-je tout de même obtenir mes remboursements ?**

Oui. Les informations relatives à votre compte bancaire vous seront demandées dans le message ou le courrier de bienvenue que nous vous adresserons suite à votre demande d'inscription (voir question : « Après ma demande d'inscription en ligne, aurai-je encore des démarches à accomplir pour être affilié au CNAREFE ? »).

**Puis-je bénéficier de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) ?**

Non. Seuls les résidents permanents sur le territoire français peuvent bénéficier de la CMUC sous conditions de ressources.

**Je reviens vivre en France (plus de 6 mois par an), quelles démarches dois-je accomplir ?**

Si vous revenez vivre définitivement en France, vous devez contacter dans les meilleurs délais la CPAM de votre lieu de résidence, afin de vous affilier auprès d'elle et recouvrer ainsi l'ensemble des droits à l'Assurance Maladie d'un résident permanent sur le territoire français.

**La carte vitale**

**Je suis toujours en possession de ma carte Vitale, que dois-je faire ?**

Suite à la réception de notre message ou de notre courrier de bienvenue, il vous suffira de mettre votre carte Vitale à jour, à l'occasion de votre prochain séjour en France, dans une des bornes de l'Assurance Maladie mises à votre disposition dans nos agences d'accueil, en pharmacie et dans les hôpitaux partout en France.

**Je n'ai plus de carte Vitale, comment en obtenir une nouvelle ?**

Si vous n'êtes plus en possession de votre carte Vitale, il convient de compléter le formulaire d'inscription en ligne prévu pour cette situation.

Pour finaliser votre commande de carte Vitale, deux possibilités s'offriront à vous.

* Soit, pour plus de rapidité et de simplicité, vous pourrez effectuer vos démarches en ligne depuis votre compte personnel ameli si vous avez demandé son ouverture lors de votre inscription (rubriques « Vous êtes assurés »/« Mes démarches »/« Commander ma CV ») dès réception de votre code d'accès.
* Soit, vous pourrez compléter et retourner par voie postale le formulaire de délivrance de carte Vitale que vous recevrez par courrier, environ 4 semaines après votre demande d'inscription.

Si vous avez procédé à l'ouverture de votre compte personnel ameli, vous pourrez suivre en ligne les différentes étapes de la fabrication de votre carte Vitale depuis votre espace personnel.

**Existe-t-il des bornes Vitale à l'étranger pour mettre à jour ma carte Vitale ?**

Non, les bornes Vitale ne sont implantées qu'en France dans nos agences d'accueil, en pharmacie et dans les hôpitaux.

**Je ne pourrai pas mettre ma carte Vitale à jour chaque année en France, est-ce qu'elle sera invalidée ?**

Non, l'absence de mise à jour n'invalide pas votre carte Vitale.

La mise à jour de votre carte Vitale dans une borne permet d'actualiser les données qu'elle contient afin que les professionnels de santé disposent des informations spécifiques vous concernant, et de garantir une prise en charge adéquate par l'Assurance Maladie (ex : prise en charge à 100%).

En tant que résident à l'étranger, une mise à jour annuelle systématique n'est pas nécessaire. En revanche, nous vous invitons à mettre à jour votre carte Vitale lors de vos séjours temporaires en France dans une borne de nos agences d'accueil, en pharmacie ou dans les hôpitaux.

**La prise en charge des soins**

**Quelle couverture maladie offre le CNAREFE ?**

Le CNAREFE permet la prise en charge des soins effectués en France à l'occasion d'un séjour temporaire, sur le tarif de base de la Sécurité Sociale, dans les conditions de droit commun applicables sur le territoire français. Pensez à emporter votre carte Vitale lors de vos déplacements en France et à la présenter à tous les professionnels de santé consultés.

Attention : le CNAREFE **ne prend pas en charge** :

* la part complémentaire et les dépassements d'honoraires des soins dispensés en France
* les soins dispensés hors du territoire français y compris dans le pays de résidence à l'étranger

**Dois-je déclarer un médecin traitant en France ?**

Non, en tant que résident à l'étranger, vous n'êtes pas soumis au parcours de soins. Vous n'avez donc pas à déclarer de médecin traitant.

**J'ai une affection de longue durée, puis-je encore bénéficier d'une prise en charge à 100% ?**

Si vous aviez une prise en charge à 100% en France avant votre départ à l'étranger et que celle-ci est toujours en cours, vous continuerez à en bénéficier jusqu'à son terme pour vos soins liés à l'affection concernée et dispensés à l'occasion d'un séjour temporaire en France.

Si votre prise en charge à 100% est arrivée à son terme ou si vous n'avez pas encore de prise en charge à 100% et que vous avez une affection de longue durée, il conviendra de vous rapprocher d'un médecin en France afin qu'il établisse un protocole de soins pour cette pathologie.

Ce protocole de soins devra être envoyé à l'adresse suivante :

CPAM de Seine-et-Marne
A l'attention du Service Médical
77605 Marne La Vallée Cedex 03 (France)

En cas d'accord du service médical de l'Assurance Maladie, vous bénéficierez d'une prise en charge à 100% pour les soins en rapport avec cette pathologie.

Il vous suffira alors de mettre votre carte Vitale à jour, à l'occasion d'un séjour temporaire en France, dans une des bornes de l'Assurance Maladie à votre disposition dans nos agences d'accueil, en pharmacie et dans les hôpitaux partout en France.

**J'ai un traitement par médicaments ou fournitures médicales sur le long terme, puis-je le faire prendre en charge de manière permanente par l'Assurance Maladie en France ?**

Non, en tant que résident permanent à l'étranger, vous bénéficiez d'une prise en charge par l'Assurance Maladie en France uniquement pour les soins qui vous sont dispensés lorsque **vous vous trouvez physiquement sur le territoire français, et uniquement pour la durée effective de votre séjour en France.**La délivrance de médicaments en une seule fois est limitée à 3 mois.

**Je n'ai pas encore reçu ma carte Vitale et je dois effectuer prochainement un séjour temporaire en France.**

Téléchargez et imprimez votre attestation de droit papier depuis votre compte personnel ameli ; vous la présenterez à chacun des professionnels de santé consultés. Ceux-ci vous établiront des feuilles de soins papier.

Pour en obtenir le remboursement, il vous appartiendra d'envoyer ces feuilles de soins dûment complétées par voie postale, à l'adresse suivante :

CPAM de Seine-et-Marne
CNAREFE
77605 Marne La Vallée Cedex 03 (France)

**Les moyens de contact**

**Je ne parviens pas à joindre le CNAREFE par téléphone, comment puis-je vous contacter ?**

L'impossibilité dans certains cas de contacter le CNAREFE par téléphone provient majoritairement de votre opérateur téléphonique et non du service CNAREFE.

Dans ce cas, nous vous invitons à nous contacter :

* soit, par téléphone depuis un poste rattaché à un autre opérateur, au + 33 811 701 005 (0811 depuis la France) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h (heures françaises)
* soit, par mail 24h/24 et 7j/7 depuis votre espace personnel ameli si vous êtes déjà inscrit au CNAREFE et avez procédé à l'ouverture de votre compte personnel ameli (rubrique « Ma messagerie »)
* soit, par courrier à l'adresse suivante :

CPAM de Seine-et-Marne
CNAREFE
77605 Marne La Vallée Cédex 03 (France)

**Comment puis-je communiquer avec le CNAREFE par mail ?**

Pour des raisons de sécurité, vous ne pouvez communiquer avec le CNAREFE par mail que si vous avez procédé à l'ouverture de votre compte personnel ameli en vous rendant dans la rubrique « Ma messagerie ».

Si vous avez demandé l'ouverture de votre compte personnel ameli sur le formulaire d'inscription en ligne, vous recevrez votre code confidentiel d'accès avec les modalités de connexion, par voie postale, sous 4 semaines.

Si vous n'avez pas demandé l'ouverture de votre compte personnel ameli sur le formulaire d'inscription en ligne, vous pourrez effectuer cette démarche en nous contactant par téléphone au +33 811 701 005 (0811 depuis la France), du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 (heures françaises).

**Quels sont les avantages du compte personnel ameli ?**

Le compte personnel ameli est un service entièrement gratuit qui vous permet de consulter **24h/24 et 7j/7** votre espace personnel depuis le site internet de l'Assurance Maladie ameli.fr, où que vous soyez, pour :

* suivre vos remboursements
* déposer en ligne vos pièces justificatives nécessaires à la réalisation de votre carte Vitale, (rubriques « Vous êtes assurés » / « Mes démarches » / « Commander ma CV »), et suivre les étapes de sa production jusqu'à son envoi
* déclarer le vol ou la perte de votre carte Vitale
* télécharger votre attestation de droits
* contacter nos services par mail de manière sécurisée depuis la rubrique « Ma messagerie »

Dans votre situation de résident à l'étranger, ce service facilite vos démarches et vos échanges avec l'Assurance Maladie grâce à l'utilisation de la messagerie sécurisée.

**Lorsque vous m'adressez des courriers, un code postal commençant par 99 est indiqué dessus, à quoi correspond-il ?**

Ce code supplémentaire ne gêne en rien le bon acheminement de votre courrier.

Il s'agit d'un code INSEE propre à chaque pays et qu'il nous est nécessaire d'indiquer afin de garantir un traitement optimal de nos courriers par les services de La Poste.

**Je me trouve actuellement en France et souhaite rencontrer un conseiller CNAREFE, comment dois-je procéder ?**

Le CNAREFE est un centre unique en France et ne dispose donc pas de points d'accueil physique.

Les moyens pour nous contacter sont les suivants :

* par téléphone au + 33 811 701 005 (0811 depuis la France) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h (heures françaises)
* par mail 24h/24 et 7j/7 depuis votre espace personnel ameli si vous êtes déjà inscrit au CNAREFE et avez procédé à l'ouverture de votre compte personnel ameli (rubrique « Ma messagerie »)
* par courrier à l'adresse suivante :

CPAM de Seine-et-Marne
CNAREFE
77605 Marne La Vallée Cedex 03 (France)