

Compte rendu du séminaire de formation des bénévoles

Un séminaire de formation des bénévoles a eu lieu à la Rochelle les 13 et 14 octobre 2016. Ce séminaire faisait suite à celui organisé il y a trois ans, en octobre 2013, à Nice. Outre les membres du Bureau et du Comité, il a réuni 15 nouveaux bénévoles et 19 bénévoles actifs. Michèle Thozet, coordinatrice des bénévoles pour l'AIACE-France, a résumé les principaux éléments à retenir de ces deux journées de travail fructueux, dans une atmosphère conviviale.

L'objectif du séminaire de La Rochelle était de donner aux nouveaux bénévoles les informations et instruments nécessaires à leur nouvel engagement et d'échanger les expériences avec les bénévoles actifs depuis plusieurs années.

Le séminaire a été ouvert par Anne Harris, Présidente de l'AIACE-France, qui a adressé quelques mots de bienvenue à l'assistance. Monique Théâtre, chef du secteur « Relations avec les Anciens » à la Commission européenne, Claudia Onnen, assistance sociale et Michèle Thozet, coordinatrice des bénévoles de l'AIACE-France, ont planté le décor en présentant le rôle des bénévoles.

Le rôle des bénévoles

Monique Théâtre a rappelé l'accord de partenariat qui existe entre la Commission et l'AIACE, depuis 1969, le dernier ayant été signé en 2008. Cet accord, qui prévoit « un devoir de sollicitude à l'égard des pensionnés », prévoit une aide financière annuelle, afin de pallier l'absence d'assistants sociaux de la Commission pouvant se déplacer et permettant ainsi de former des bénévoles sociaux sur place. Elle a fait référence au vade-mecum à l'intention des bénévoles sociaux de l'AIACE.

En mars 2016, il y avait 22.660 pensionnés, pour toutes les institutions, y compris les veufs et veuves (pension de survie). Un pensionné sur 5 a plus de 80 ans. En France, il y a 2548 pensionnés, dont 1700 ayant travaillé à la Commission.

Les services sociaux ont été mis en place en fonction du lieu de résidence des pensionnés. Leur répartition est la même que celle des bureaux liquidateurs RCAM. Ils sont compétents pour toutes les institutions. Leur rôle est d'orienter les demandeurs dans la bonne direction et d'informer sur les aides disponibles.

Des programmes ont été mis en place tels que « Active Senior » pour valoriser l'expérience des anciens (180 conventions ont été signées avec des pensionnés dans ce cadre) ou l'initiative « Back to School », qui permet à des anciens de parler de l'Europe et de leur expérience dans leur ancienne école. Une mallette et un kit sont à leur disposition sur le site de la DG COMM.

Michèle Thozet a rappelé les raisons du choix de devenir bénévole (l'empathie, le désir de solidarité avec les collègues) et a décrit brièvement les tâches d'un

bénévole qui consistent principalement à aider les collègues qui ne sont pas en mesure de manière temporaire ou définitive, de résoudre sans assistance les problèmes liés à la caisse de maladie ou à une situation de dépendance. Les bénévoles peuvent aussi conseiller les pensionnés dans leur relation avec les autorités françaises (fiscalité par exemple). Cette aide est donnée à tous les pensionnés, y compris ceux qui ne sont pas membres de l'AIACE. Cette aide peut prendre plusieurs formes, les tâches courantes, comme les demandes de remboursement ou les prises en charge, mais peuvent nécessiter le montage de dossiers plus complexes si l'on doit aider à trouver une maison de retraite, une aide à domicile ou dans le cas d'une mise sous tutelle.

Elle a également indiqué que pour que le bénévolat puisse s'effectuer dans les meilleures conditions, il faut éviter que les bénévoles ne soient seuls, mais qu'ils soient assistés par un coordinateur et qu'il y ait un « maillage territorial », un regroupement des bénévoles par département (comme en Région PACA) ou par région ou un groupe de régions.

Une boîte à outils est disponible pour les bénévoles, avec notamment, les Dispositions Générales d'Exécution (DGE), le Guide Pratique du RCAM, l'Info Senior, l'INFO de l'AIACE-France, les site AIACE-Internationale, AIACE-France, My IntraComm, ainsi que la plateforme YAMMER.

Claudia Onnen, assistante sociale pour les anciens de la Commission européenne, assure un soutien psychosocial aux pensionnés pour faire face à des difficultés imprévues (séparation, divorce, décès...), prendre des décisions importantes (déménagement, placement en maison de retraite...), trouver les moyens pour que les pensionnés puissent être maintenus à leur domicile, alerter la famille, les enfants en cas de problème, soutenir les personnes vulnérables (pensionnés sous tutelle, orphelins, pensionnés handicapés ou très âgés...). Elle a indiqué que 50% des contacts qu'elle reçoit sont avec des pensionnés et 50% sont avec l'entourage.

L'expérience sur le terrain

La région PACA/Corse : Bernard Lavorel

Bernard Lavorel a commencé son intervention en nous rappelant que, malgré le sentiment d'être des « internationaux à part », nous ne devrions pas hésiter à faire appel aux services sociaux français (CCAS, CLIC etc...), efficaces et implantés dans nos communes de résidence. Puis, il a décrit la manière dont fonctionnait le réseau des bénévoles dans la région PACA. Chaque bénévole reçoit une liste de 12 à 15 retraités et les appelle deux fois par an ou leur envoie un courrier en s'informant de leurs besoins éventuels. Une documentation à jour, est mise à la disposition des retraités : les Dispositions Générales d'Exécution (DGE), le Guide Pratique, le Statut et le protocole d'accord avec les autorités locales, les feuillets d'information et lettres émanant de notre administration ainsi que ceux provenant du PMO (« Info Senior ») et de l'AIACE (l'INFO). Un tableau a été réalisé avec les principaux problèmes auxquels peut être confronté un retraité avec, en regard, les solutions proposées et les coordonnées des personnes et/ou des services à contacter. En complément de ce tableau, des fiches décrivent brièvement les procédures à suivre. Certaines d'entre elles

donnent des informations sur les centres de soins, les services médicaux, les maisons de retraite. Ces informations peuvent être partagées avec tous les bénévoles. Enfin, les bénévoles de chaque département de la région PACA/Corse se réunissent régulièrement avec leur coordinateur pour faire le point sur les activités et partager leurs expériences. Les coordinateurs se rencontrent une fois par an également pour échanger sur des situations les plus difficiles avec la déléguée régionale.

La région Ile-de-France : Marie-Jeanne Maurage

Marie-Jeanne Maurage a expliqué la manière dont le bénévolat s'est organisé dans la région. A partir du « croisement » d'une carte de Paris et de la région parisienne avec les lieux de résidence des retraités, elle a identifié une dizaine de zones. 14 bénévoles se répartissent ces zones, en moyenne 2 par zone. Les bénévoles assurent l'animation de leur quartier (thés gourmands, galette des rois...) l'entraide, et se répartissent le travail par domaine de compétence (ex. maisons de retraite, mise sous tutelle...). L'originalité du bénévolat dans cette région est qu'il ne se limite pas au social, mais qu'une convivialité a été mise en place avec par exemple, l'organisation de rencontres littéraires, la réservation de billets de groupe pour des spectacles parisiens... L'idée est que la convivialité permet aux retraités de connaître et de s'entraider en cas de besoin. Enfin, elle a identifié les problèmes qui émergent dans l'exercice du bénévolat depuis quelques années : demande de recherche de maisons de retraite, la maladie d'Alzheimer, l'aide à l'euthanasie.

Relations avec le PMO et le Bureau liquidateur de la Caisse de maladie (Ispra)

Anna-Maria Silvano et Michael Hocken

Mme Silvano a rappelé que son service comporte 49 personnes pour 40 000 affiliés. Le délai moyen de traitement des demandes de remboursement est 6,4 jours. Le helpdesk téléphonique a été renforcé depuis septembre 2016. Durant la même période, 85 160 appels ont été reçus dont 60 030 ont trouvé réponse (70,5%). Une cellule précontentieuse a été mise en place depuis septembre 2014 permettant une baisse sensible des dossiers litigieux. 1 435 dossiers ont été traités en 8 mois. Toutes les lettres ont reçu une réponse. A ce propos, Mme Silvano a dit qu'un seul message est suffisant et qu'il ne faut pas les multiplier.

Parmi les rappels et les nouveautés, Mme Silvano a indiqué les éléments suivants :

- Le service des prises en charge est efficace. Si la prise en charge est acceptée par l'établissement, il ne faut rien payer à la sortie. Un rapport médical est à joindre à la facture d'hospitalisation comportant un descriptif succinct et clair de l'intervention effectuée. La codification des actes médicaux étant différente d'un pays à l'autre, il est nécessaire que les services d'Ispra puissent vérifier l'adéquation du coût de l'intervention par rapport à la codification qu'ils utilisent. Mme Silvano a ajouté qu'il est parfois plus facile de demander une avance pour le paiement des frais d'hospitalisation.

- Jusqu'ici le transport des infirmiers(es) à domicile était à la charge de l'assuré. Depuis septembre 2016, ils sont pris en charge, moyennant une prescription médicale demandant une intervention à domicile.
- Pour les maladies graves en rémission, en principe les frais en période de rémission ne sont pas pris en charge à 100%. Cependant, sur base d'une prescription médicale et d'une demande d'autorisation préalable à établir par l'affilié, le bureau liquidateur pourra les prendre en charge à 100%.
- Le transport en ambulance d'une personne handicapée pourra être pris en charge sous réserve qu'une demande d'autorisation préalable ait été initiée, mentionnant que l'état du malade rend impossible l'utilisation des transports publics.

Répondant aux questions des participants, Mme Silvano a dit qu'une liste dynamique des médicaments était mise à jour, sur base de la reconnaissance par l'Agence des médicaments. L'acide hyaluronique n'est pas remboursé, même dans le cas d'infiltrations curatives ; la maladie d'Alzheimer est reconnue comme maladie grave suivant des tests spécifiques (rapport neurologique confirmé par une résonance magnétique) ; L'euthanasie est remboursée si elle est pratiquée dans les pays où elle est reconnue ; Une prescription médicale est nécessaire pour que le vaccin contre la grippe soit remboursé.

Questions sociales : Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de La Rochelle

Mme Goulard

Mme Goulard a indiqué qu'en France, c'est le département qui est responsable de la politique sociale. Le CCAS est une personne de droit public et a un budget propre. Le personnel du CCAS appartient à la fonction publique territoriale. Sa mission se décline autour de trois types d'intervention : l'instruction des demandes d'aide sociale légale (ex. prise en charge des repas, ou des frais de placement en établissement), la gestion d'établissements pour personnes âgées (EPHAD), le maintien à domicile de personnes âgées et handicapées (aide-ménagère, soins, actes médicaux...). En France, il y a une obligation de solidarité des enfants envers leurs parents qui précède cette aide sociale légale. Des aides sont fournies par le CCAS à tous les âges de la vie, ces aides sont le dernier rempart avant la précarité.

Autre service, le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination Gériatrique) oriente les personnes vers les services qui peuvent les aider à bien vivre au quotidien, en fournissant par exemple, la liste des maisons de retraite et des places disponibles.

S'informer et communiquer

Martine Plateau-Guillaume et Micheline Bruyninckx

Martine Plateau-Guillaume a fait une démonstration du site My IntraComm que l'on peut voir maintenant en temps réel alors qu'avant on recevait un « snapshot » de l'état du site dans la semaine. Elle a aussi présenté « RCAM de A à Z », qui représente un travail et simplification et d'harmonisation des informations.

Micheline Bruyninckx a présenté le site Yammer qui est notre instrument de communication entre pensionnés. Dans ce site d'échanges, il y a plusieurs thèmes de discussion comme le RCAM ou le bénévolat hors institutions. Chacun peut créer son propre groupe de discussion s'il le souhaite.

Elle a également indiqué qu'ECAS devient maintenant EU login. Ce n'est pas un grand changement pour ceux qui utilisaient RCAM en ligne, à la place de notre login, il faudra simplement mettre notre adresse mail. Par contre le snapshot disparaîtra à la fin de l'année.

Le règlement européen sur les successions internationales

Maître Clément Gaire

Maître Gaire a rappelé que jusqu'ici, il n'y avait pas de règle supra nationale qui règle les successions dans l'Union européenne. Pour un premier groupe d'Etats membres (Allemagne, Portugal, Espagne, Italie), la loi applicable était celle de la nationalité du défunt ou celle de son dernier domicile. Pour un deuxième, comme la France et le Royaume Uni, la loi applicable était celle de la dernière résidence du défunt, avec une dérogation pour les biens immobiliers pour lesquels la loi applicable était celle où ils étaient situés. Ceci créait une insécurité juridique. De plus, en France, existe la réserve héréditaire des enfants qui est un des éléments bloquant le souhait d'une uniformisation sur le fond.

Le règlement européen du 4 juillet 2012 en vigueur depuis le 17 août 2015, vise à simplifier les règles applicables aux successions internationales.

Concernant la loi applicable à la succession, le règlement offre trois options :

Par principe, la loi applicable à l'ensemble de la succession est la loi de l'Etat dans lequel le défunt a sa dernière résidence au moment de son décès, quelle que soit sa nationalité et même s'il s'agit d'un Etat non membre de l'Union européenne. Par exception, ce peut être celle d'un autre Etat, s'il est possible de démontrer qu'au moment de son décès, le défunt présentait des liens manifestement plus étroits avec cet autre Etat. Les critères sont stricts pour éviter une domiciliation d'opportunité (fiscale). Enfin, le règlement donne la possibilité de choisir la loi d'un des Etats dont on possède la nationalité, à condition que ce choix soit exprimé dans un testament. Dans le cas de pluri-nationalités, il est possible de choisir la loi nationale qui convient le mieux même s'il s'agit de la loi d'un Etat tiers à l'UE.

Ce règlement crée un certificat successoral européen permettant aux héritiers et légataires de prouver, dans un autre Etat membre, leur qualité et la quote-part qui leur revient dans la succession ainsi que l'attribution à leur profit, d'un ou plusieurs biens faisant partie de la succession. Une fois émis, ce document est valable et reconnu dans tous les pays de l'UE. En France, il est délivré par le notaire.

Pour assurer la donation entre époux au décès de l'un d'eux, il est conseillé à chaque conjoint, de faire un testament et de les déposer chez un notaire qui vous aidera à les rédiger.

M. Gaire a également indiqué qu'en ce qui concerne la fiscalité des successions, si on est domicilié en France, quelle que soit notre nationalité, les biens immobiliers sont imposés en France. Par contre, si les biens ont été déjà imposés en Allemagne, en France on déduira l'impôt payé en Allemagne. Ceci n'est garanti que pour les pays qui ont signé des conventions avec la France pour éviter la double imposition, comme la Belgique, Bahrein, le Gabon.... Au Portugal, les biens immobiliers ne sont pas imposés.

Conclusions du séminaire

Anne Harris a conclu ces deux journées de travail intense en indiquant que ce séminaire avait été marqué par deux mots-clés : partage et échange. Les débats ont démontré le besoin des bénévoles d'avoir un point de référence : une personne et un manuel de bonnes pratiques. Elle a proposé la création d'un groupe fermé pour les bénévoles de l'AIACE sur Yammer. Elle s'est engagée à ce que la liste complète des bénévoles par région, soit postée sur le site d'AIACE-France et à ce que les fiches d'information de la région PACA soient rendues disponibles dans le coin des adhérents.

Elle a annoncé qu'une carte « officielle » de santé était à l'étude. Elle sera délivrée à chaque pensionné et servira en quelque sorte, de passeport médical prouvant l'affiliation à une caisse de maladie. Elle reprendra, outre la photo et les coordonnées du titulaire de la carte (n° d'affilié, adresse...), toutes les informations relatives à la caisse de maladie : adresse, téléphone, fax, email, site web.

Michèle Thozet