

Séminaire de formation des bénévoles

Nantes - 31 mars - 1^{er} avril 2023

par Brigitte Soudier-Royer et Michèle Thozet



La plupart d'entre nous, anciens fonctionnaires de l'UE, se déplacent aisément dans les arcanes de l'administration européenne, pour nos pensions ou notre assurance maladie. Nous savons envoyer un courriel ou un texto à nos petits-enfants, surfer sur l'internet pour des achats en ligne, notamment ceux d'entre nous qui ont déjà pratiqué l'informatique dans leur institution d'origine.

Pour les autres, n'ayant pas eu cette pratique, ayant atteint un âge avancé, ou étant dans l'incapacité physique de s'en occuper, pour nos conjoints et enfants qui ne maîtrisent pas nos procédures parfois bien compliquées, dans un environnement de plus en plus informatisé, l'aide de collègues volontaires est nécessaire.

Comment faire une prise en charge ? Quand demander une autorisation préalable ? Quels formulaires remplir pour entrer en EPHAD ? Pas toujours facile pour les adhérents de répondre à ces questions. Confronté à une hospitalisation en urgence ou à l'annonce d'une maladie grave, il est humain "de perdre les pédales" et de ne pas vouloir s'encombrer de paperasse !

C'est ainsi que le réseau des bénévoles sociaux a été

mis en place depuis 2003 en région PACA et étendu ensuite à toute la France. Il faut toutefois prévoir la relève des bénévoles en place, car ils vieillissent – eux aussi – et devront être remplacés le jour où ils prendront leur seconde "retraite". Il faut également assurer un meilleur équilibre entre les régions : alors que la région PACA (la plus peuplée d'anciens !) est dotée de 30 bénévoles, il y en a seulement 2 en Occitanie.

C'est pourquoi AIACE France a organisé à Nantes, les 31 mars et 1^{er} avril 2023, un séminaire de formation de bénévoles qui sauront répondre aux questions des adhérents. Ce n'était pas le premier du genre ; le premier avait été organisé à Nice en 2013 et le deuxième, en 2016 à la Rochelle. Mais celui de Nantes était différent : tirant les leçons de l'expérience, on avait décidé d'être plus pragmatique et d'axer les présentations sur la pratique du bénévolat avec le focus sur le RCAM dans son ensemble et la dépendance.

C'est ainsi que 26 volontaires – novices ou déjà bénévoles mais n'ayant jamais suivi de formation – se sont retrouvés à Nantes pour "plancher" sur les procédures RCAM.

Michèle Thozet, coordinatrice des bénévoles en France et Jacques Babot, secrétaire général, ont présenté le cadre institutionnel dans lequel s'exerce le bénévolat, l'AIACE France avec ses 1 457 adhérents et l'AIACE internationale avec 14 000 membres environ. C'est au niveau international que le bénévolat a son origine

comme le remboursement spécial de l'art 72§3 du Statut, sans oublier les cas d'excessivité et des pays "à médecine chère", le dépistage, les assurances complémentaires.

Elle a présenté la "trousse de secours" ou les documents à ne pas oublier en voyage et, triste mais bien utile, la brochure "partir l'esprit



depuis l'accord de partenariat signé entre la Commission et l'AIACE en 2008 sur les actions sociales en faveur des pensionnés.

Puis Michèle Thozet a présenté ce qu'est le bénévolat, les formes qu'il revêt, aide administrative ou informatique, relais avec le PMO, aide dans les relations avec les autorités françaises, soutien moral, convivialité. Certains bénévoles sont plus à l'aise avec les procédures administratives, d'autres préfèrent rendre visite à des adhérents isolés.

Martine Platteau-Guillaume a présenté "la boîte à outils", les principaux sites à connaître, où trouver l'information et comment s'en servir, naviguer dans les dédales du RCAM en ligne, poser une question sur Staff Contact, chercher son certificat de vie dans SYSPER. Brigitte Soudier a présenté l'éventail des procédures à connaître, assorties d'exemples concrets, qui constituaient le cœur du Séminaire : l'autorisation préalable qui ouvre le remboursement et adapte celui-ci en cas de maladie grave ; la prise en charge, l'avance de frais ainsi que des notions plus compliquées

tranquille", avec toutes les informations en cas de décès. Une attention particulière a été accordée à la complémentarité.

L'accent a été mis sur l'importance de relations harmonieuses et aussi aisées que possible avec le PMO (pensions et assurance maladie) ainsi qu'avec les services sociaux des institutions à Bruxelles et Luxembourg.

Fréquemment maintenant les bénévoles sont appelés à l'aide lorsqu'un adhérent entre en EPHAD ou, ayant perdu son autonomie, souhaite rester à son domicile mais ne connaît pas les services mis à sa disposition en France. La matinée du 1^{er} avril a été largement consacrée à la dépendance : Isabelle Tranchant a présenté les services aux personnes âgées en France, les procédures à connaître en cas de perte d'autonomie, les taux de remboursement selon que l'on a la carte Vitale ou que l'on est affilié au RCAM et les services de soins à la personne, ainsi que l'aménagement du domicile. Elle a également fait un rapide tour d'horizon des structures d'hébergement alternatives à l'admission en EHPAD.

Jean Guégan a décrit les structures médicalisées (EHPAD) destinées aux personnes âgées en France, tandis que Marie-Claude Blin et Jacques Babot ont rappelé les informations fiscales à connaître, compte tenu de notre situation de retraités des institutions européennes.

Nous sommes maintenant 68 bénévoles en France (voir liste jointe), mieux répartis entre les différents départements et, en principe, tous les adhérents pourront être aidés.

Ces bénévoles ont montré toute leur bonne volonté dans leur désir d'assister les collègues en difficulté. Il est certain qu'ils feront de leur mieux en fonction de leurs connaissances et disponibilité. Les apprentis bénévoles ont été informés des limites de leur action : ils ne peuvent en effet se substituer à la famille, au médecin, au notaire... et doivent respecter la confidentialité des échanges avec l'adhérent.

Si donc l'un de vous a besoin d'aide, qu'il s'adresse au bénévole le plus proche de son domicile. Si ce bénévole ne peut l'aider, il s'adressera à une autre personne du réseau de bénévolat, selon la complexité du dossier. Afin de tirer le meilleur parti de l'expérience des uns et des autres, nous constituons un réseau bien organisé entre bénévoles, délégués, coordinateurs et ambassadeurs (voir box explicative).

En outre, nous poursuivrons nos échanges de formation continue via un canal dédié dans TEAMS, le réseau des pensionnés. ■

N.B. Les documents de base de la formation sont ouverts à tous les adhérents sur le site www.aiace-fr.eu, onglet "coin des adhérents" - "vous aider dans vos démarches". Il s'agit du Vademecum et de ses annexes et du document "Services aux personnes âgées en France".



Jean-Pierre Pétillon, notre G.O. NANTAIS