

A I A C E

.FR



Séminaire de formation des bénévoles

NANTES

31 mars - 1^{er} avril 2023

AIACE INTERNATIONALE

Michèle THOZET

- Association créée en 1969 par 35 fonctionnaires de diverses nationalités
- Basée à Bruxelles
- 15 sections nationales : Belgique, France, Allemagne, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Danemark, Finlande, Grèce, Irlande, Portugal, Espagne, Suède, Royaume-Uni, Autriche
- En 2022, plus de 14 000 membres, en France 1457
- Pour former une section, une demande de 20 adhérents est nécessaire

Missions de l'AIACE Internationale : une association au service de ses membres et de tous les Anciens

Elle assure la représentation et, le cas échéant, la défense des intérêts des Anciens auprès des instances de l'UE, et particulièrement les administrations des institutions.

Elle maintient et développe les contacts étroits avec tous les Anciens,

Elle met à la disposition des adhérents un certain nombre de services et d'informations.

Elle contribue à l'étude des problèmes que pose l'intégration européenne, et à la défense de la fonction publique européenne.

Fonctionnement de l'AIACE Internationale

- Le Bureau : la Présidente, le Vice-Président, le Secrétaire général, le Trésorier, et d'autres titulaires. Au total, 12 membres,
- Le Conseil d'Administration : composé des membres du Bureau, ainsi que de 2 membres par section et de 2 suppléants,
- L'Assemblée générale annuelle,
- Les Assises.

PARTENARIAT AIACE-COMMISSION / Accord de partenariat entre la Commission et l'AIACE Internationale du 29 février 2008

Article 7 de l'Accord, alinéas 1 et 2 :

- « ... *la Commission et l'AIACE mettent en commun un programme d'actions sociales spécifiques à l'égard des pensionnés, à réaliser conjointement. Ces actions sociales spécifiques visent à aider tous les pensionnés, sans distinction aucune* ».

Article 8 de l'Accord :

- « ... *la Commission octroie, dans la limite de ses possibilités budgétaires, une aide financière annuelle à l'AIACE destinée à la mise en œuvre d'actions sociales spécifiques à l'égard des pensionnés* ».

AIACE France : descriptif et mission

- Descriptif et mission de l'AIACE France
- Présentation, organigramme, fonctionnement et rôle du secrétariat, listes de diffusion
- RGPD, confidentialité et sécurité

Cf. JB et JPP

Bénévolat et historique de l'assistance aux anciens

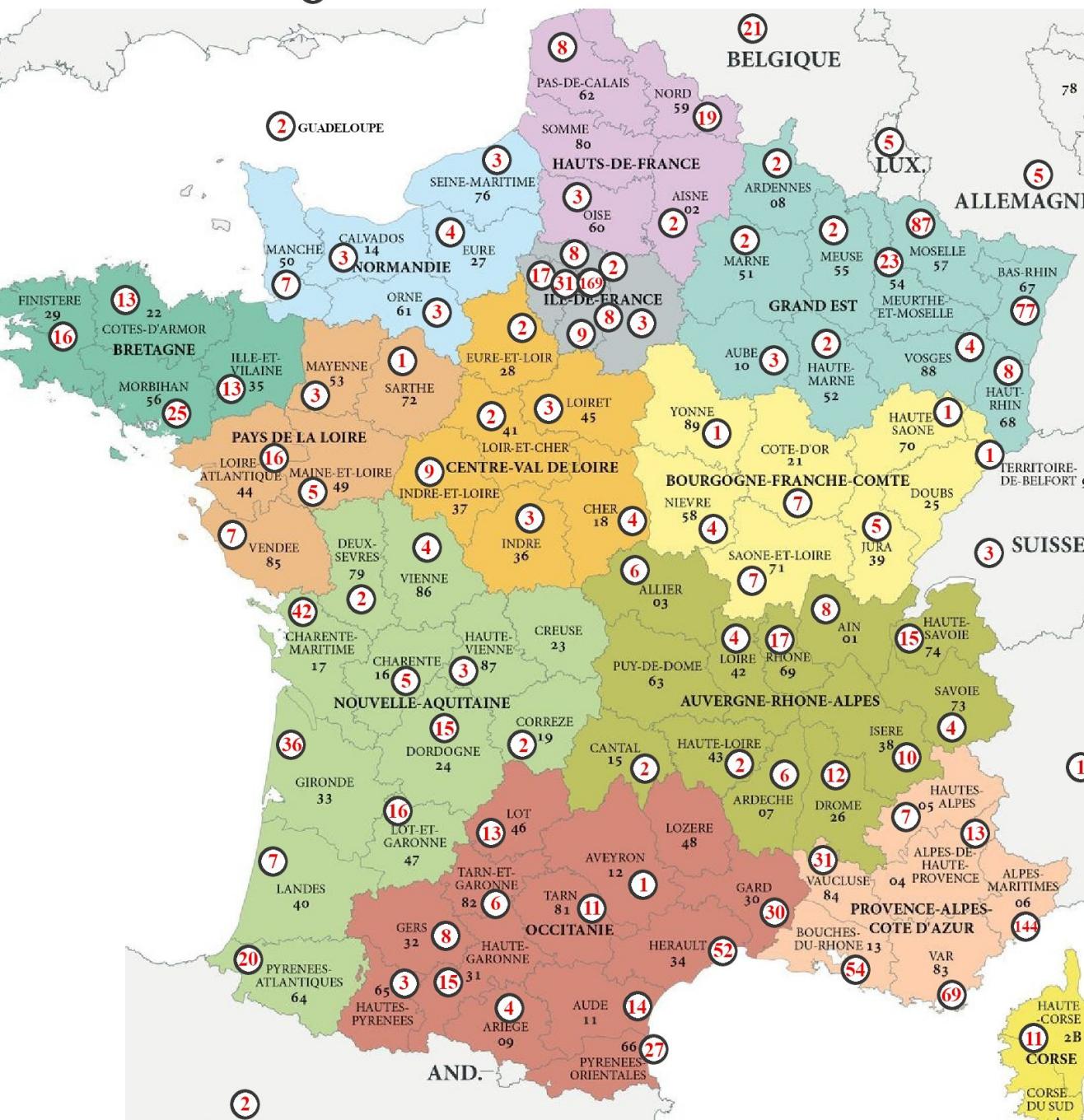
Michèle THOZET

- **2003** : mise en place du bénévolat en région PACA-Corse (SENECA pour Système d'Entraide Evolutif pour Collègues Âgés)
- **2009** : mise en place du bénévolat en Ile de France; le bénévolat commence à fonctionner dans cette région en 2010
- **Octobre 2013** : premier séminaire de formation des bénévoles à Nice: objectif d'extension à d'autres régions; nomination d'une coordinatrice nationale des bénévoles
- **Octobre 2016** : deuxième séminaire de formation à La Rochelle : objectif de recrutement et d'extension du bénévolat.

Développement du bénévolat dans les régions

- Actuellement, 53 bénévoles
- Répartis dans les régions, mais pas de manière équilibrée
- Voir ci-après la carte de France avec le nombre des adhérents par département

② IRLANDE



Section France

Carte des adhérents par département

Bénévolat : objectifs et types d'interventions

Objectifs :

- Le but du bénévolat est d'assister nos collègues retraités, et leur famille parfois, qui ont des difficultés à suivre les procédures de l'assurance maladie ou qui rencontrent des problèmes dans leurs relations avec le PMO (Pensions ou RCAM à ISPRA) ou avec les autorités administratives et/ou fiscales françaises. **Tous les retraités doivent être aidés même s'ils n'ont pas adhéré à l'AIACE.**

Types d'interventions :

- Aide administrative
- Aide informatique
- Aide dans les relations avec les autorités françaises
- Soutien moral
- Convivialité

Bénévolat : organisation, effet réseau et limites

- Organisation : exemple de la région PACA, bénévoles > coordinateur départemental > coordinateur régional
- L'effet réseau : lien entre bénévoles, coordinateurs et ambassadeurs
- Limites du bénévolat : ne pas se substituer à la famille ou aux proches; respecter la confidentialité. Voir le dossier du bénévole qui vous a été transmis.

Bénévolat : remboursement des frais

- Le bénévole est remboursé de ses frais de transport (train, bus, voiture) s'il visite un retraité. Pour cela, il doit remplir une note de frais qu'il envoie à son délégué régional.
- Celui-ci l'envoie ensuite au Trésorier. Attention : la période 1^{er} novembre/31 octobre d'une année doit être respectée.
- La note de frais se trouve annexée au dossier du bénévole (site www.aiace-fr.eu /coin des adhérents / vous aider dans vos démarches).

Bénévolat : note de frais du bénévole

NOTE DE FRAIS AIACE France										
NOM :		PRENOM :		DATE :		RAISON :		FRAIS A IMPUTER SUR LE BUDGET (à indiquer par une croix)		
								<input type="checkbox"/> Associatif	<input type="checkbox"/> Social	<input type="checkbox"/> Autres
LIBELLES / FACTURES		Déplacements*	Hébergement	Téléphone	Affranch.	Impressions	Fournitures	Nbre de Km	Restaurant	Autres
* Viamichelin si voiture particulière										
Sous-taux par colonne										
Important		Pour accord Président(e) ou VI/Président(e) Secrétaire général(e) Trésorier(e) pour paiement effectué Responsable régional(e)						TOTAL		
Joindre les pièces justificatives								DATE		
Réglé par chèque No Date								Révision le 29.06.2017 par F JANVIER		
Réglé par virement No Date										
Après vérifications des données										

Bénévolat : fiches d'intervention et rapport d'activités

Comme toute association bénéficiaire de subventions, l'AIACE doit rendre compte de ses activités. C'est à cela que servent les fiches d'interventions à remplir par le bénévole et à transmettre chaque année au coordinateur, assorties de commentaires qualitatifs. La fiche d'intervention se trouve également annexée au dossier du bénévole (site www.aiace-fr.eu / coin des adhérents / vous aider dans vos démarches).

Le rapport national sur le bénévolat est rédigé sur cette base et reprend d'autres activités réalisées dans le domaine social (enquêtes, rapports, Vademecum, activités en liens avec l'AIACE Internationale, etc.). Ce rapport est adopté lors de l'Assemblée générale annuelle.

Bénévolat : fiche d'intervention

Bénévole : _____

Région/Dép. : _____

INTERVENTIONS SUR L'ANNEE 20..

ATTENTION : mettre un nombre ou une x dans la ou les cases appropriées pour chaque contact/intervention avec un adhérent; plusieurs x = autant de contacts/interventions

Contacts : indiquer M (mail) ou T (tél) pour chaque contact pour 1 adhérent

Envoi documentation/formulaires : documentation reçue de ATACE, fiches Vademecum, formulaires RCAM (not. pour les adhérents non informatisés) (très souvent)

Suivi administratif : vérification auprès des adhérents pour connaître le résultat de mes interventions.

Interventions auprès du PMO/RCAM : demande de documents pour le compte d'un adhérent ; règlement de dossiers en panne auprès du RCAM.

Interventions auprès du FMO/RACAM, CCAS : demande de documents pour le compte d'un adhérent, règlement de dossiers en parallèle auprès du RACAM

Autres : indiquer le thème dans le rapport aux assurances, vaccination, etc.

"Cas lourds" : Préparation dossier complexe p. ex. pour une personne devant se faire opérer (prise en charge, AP transports...) ou en cas d'accident (déclaration d'accident au RCAM et à CIGNA, interventions auprès de l'hôpital, recherche de garde malade) (*) Décrire en 2/3 lignes les cas lourds

Bénévoles ./. Ambassadeurs

- Si le nombre de bénévoles de la section France est d'une cinquantaine – et plus avec vous – celui des ambassadeurs est plus limité. Il est actuellement de 4 ambassadeurs.
- Leur rôle est de faciliter la communication entre les pensionnés et le PMO et d'en être les intermédiaires (dans les deux sens). Les ambassadeurs disposent d'un canal privilégié de communication avec le PMO qu'ils peuvent utiliser dans les cas d'urgence, ainsi qu'avec les services sociaux.
- Ainsi, dans la mesure où un bénévole est confronté à une situation difficile et urgente vis-à-vis de l'un des pensionnés dont il a la « charge », situation qu'il ne parvient pas à régler lui-même, ni éventuellement son coordinateur départemental ou son délégué, il peut faire appel à un ambassadeur. Ce sont :

Michèle THOZET

Brigitte SOUDIER

Jacques BABOT

Jean-Pierre PETILLON

Nos interlocuteurs privilégiés

Brigitte SOUDIER

PMO.2 – PENSIONS

- Par téléphone au +32 2 29 78800 du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30
- Par STAFF Contact, via <https://myremote.ec.europa.eu> ou MyIntraComm si l'on a un EU Login
- La boîte fonctionnelle PMO-PENSIONS@ec.europa.eu n'est plus en fonction
- En attendant d'autres possibilités...

PMO.3 – RCAM

- par téléphone au +39 0332 78 57 57 du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30
- Par STAFF Contact, via <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/>

DG HR – Services sociaux

- Par téléphone au +32 2 29 59098
- Par e-mail HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu
- Assistants sociaux des autres institutions : liste des coordonnées à venir

Les services sociaux des Institutions

Les services sociaux des Institutions se sont déclarés prêts à nous aider à résoudre des cas difficiles, comme p. ex. tout ce qui a trait à la tutelle ou à la sauvegarde judiciaire, à la recherche de solutions du type maison de repos/soins ou aide à domicile pour des personnes isolées, faire connaître les intermédiaires fiables dans les service sociaux nationaux et les organismes privés de services à la personne, etc.

S'adresser au service social de la Commission pour tous les retraités qui dépendent de cette institution, et aux assistants sociaux des autres institutions pour les retraités dépendant de l'une ou l'autre d'entre elles.

La boîte à outils : où trouver l'information et comment s'en servir ?

Les deux sites essentiels :

- www.aiace-fr.eu
- www.aiace-europa.eu

A l'intérieur de ces sites, vous trouverez tous les documents, applications et tutoriels disponibles, avec leurs modalités d'accès, tels que

- MyIntraComm, RCAM en ligne, Staff Contact, MyRemote, SYSPER....

Et, en matière d'assistance,

- Vadémécum
- TEAMS after EC

Le site de AIACE France : www.aiace-fr.eu

The screenshot shows the homepage of the AIACE France website. At the top, there is a banner featuring four images: the European Parliament building, the Eiffel Tower, the Palais des Congrès in Paris, and a beach scene. Below the banner is a navigation bar with links for ACCUEIL, SECTION FRANCE, ACTIVITÉS, PUBLICATIONS ET DOCUMENTS, INFORMATIONS PRATIQUES, RCAM, CONTACT, and LE COIN DES ADHÉRENTS. The main content area has a heading "Bienvenue sur le site de l'AIACE France" and a sub-section "LE SITE DE L'AIACE-FRANCE" with text about pensioners and members. It also features a "NOTRE CHARTE RGPD NOUVEAU !" section and a "Solidarité Ukraine" section with a photo of flags and the text "Solidarité Ukraine". A sidebar on the right lists recent news items.

AIACE-FRANCE
Association internationale des anciens de l'Union européenne, section France

ACCUEIL SECTION FRANCE ACTIVITÉS PUBLICATIONS ET DOCUMENTS INFORMATIONS PRATIQUES RCAM CONTACT LE COIN DES ADHÉRENTS

Bienvenue sur le site de l'AIACE France

LE SITE DE L'AIACE-FRANCE

- Pour tous les pensionnés de l'Union européenne et leur famille : des informations pouvant les concerner (RCAM, droits, fiscalité, etc.)

- Et pour les adhérents de l'AIACE-France : des pages réservées, des informations exclusives. La création d'un compte est nécessaire pour y avoir accès.

En savoir plus : [Adhésion - cotisation](#)

NOTRE CHARTE RGPD NOUVEAU !

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD – règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Comité a adopté la « Charte relative à la protection des données à caractère personnel des membres de l'AIACE-France ».

Elle est accessible ici: [Charte RGPD](#)

L'AIACE France attache la plus haute importance à la protection des données personnelles nominatives de ses adhérents.

SOLIDARITÉ UKRAINE

Solidarité Ukraine

Voir notre page [Activités /Actualités](#)

(Màj 10 mars 2022)

NOUVEAU SUR LE SITE

15 janvier 2023 Nouveau !
Le Vadémécum, version v05, actualisée et plus complète ! Une mine d'informations et de liens, pour vous informer sur vos préoccupations administratives de senior. C'est une

- L'écran d'accueil : affiche les nouveautés
- Vous pouvez y voir tous les onglets disponibles,
- Tous sont libres d'accès, sauf le dernier "le coin des adhérents", réservé aux... adhérents !
- Les onglets que vous utiliserez souvent sont :
- Informations pratiques
- RCAM
- Le coin des adhérents
- *Il faut noter toutefois que notre site est devenu "vintage" dans sa présentation et qu'il mérite une mise à jour. Toutefois, vous pouvez encore y trouver quantité d'informations essentielles.*

www.aiace-fr.eu : onglet « Informations pratiques »

The screenshot shows a web browser window with the URL aiace-fr.eu/informations-pratiques in the address bar. The page title is "Informations pratiques". The header features a banner with four images: the European Parliament building, the Eiffel Tower, a large building at night, and a beach. Below the banner is a navigation menu with links: ACCUEIL, SECTION FRANCE, ACTIVITÉS, PUBLICATIONS ET DOCUMENTS, INFORMATIONS PRATIQUES (which is highlighted), RCAM, CONTACT, and LE COIN DES ADHÉRENTS.

Informations pratiques

Nouvellement pensionné(e) ?

La première chose à faire est de lire le guide [Pensions et allocations d'invalidité](#) (2018) et la [FAQ pensions](#) correspondante.

Si cela ne suffit pas, vous pouvez aussi poser vos questions sur les pensions au PMO par mail ou par téléphone, voir notre page [Contacts utiles](#).

A voir également le *Vademecum* élaboré à l'intention des pensionnés résidant en France, sur [Le Coin des Adhérents / Vous aider dans vos démarches](#).

Informations sur papier

Toutes les informations qui vous concernent vous sont envoyées en format papier:

- Informations administratives,
- Info Senior,
- Vox,
- L'INFO (jusqu'ici réservé aux adhérents AIACE France), etc...

L'INFO est également disponible sur notre site : [Le Coin des Adhérents / Informations de l'AIACE-France](#).

Informations en ligne

Désormais, vous pouvez aussi consulter les sites de la Commission,

- My IntraComm, (et Staff Contact)
- RCAM en ligne,
- SYSPER Pensions

grâce au nouveau système d'authentification EU Login. Ce nouveau système, qui fonctionne aussi bien sur votre smartphone ou votre tablette que sur votre ordinateur, vous permettra d'accéder à toutes ces applications. A noter, une adresse unique : myremote.ec.europa.eu.

www.aiace-fr.eu : onglet RCAM

The screenshot shows a web browser window with the URL aiace-fr.eu/rcam. The page title is "RCAM". The main content area features a banner with four images: the European Parliament building, the Eiffel Tower, a large illuminated building at night, and a beach. Below the banner is a navigation bar with links: ACCUEIL, SECTION FRANCE, ACTIVITÉS, PUBLICATIONS ET DOCUMENTS, INFORMATIONS PRATIQUES, RCAM (highlighted in green), CONTACT, and LE COIN DES ADHÉRENTS. To the left, a sidebar contains a list of links under the heading "Comment obtenir" (How to obtain):

- une attestation d'affiliation
- Comment accéder à RCAM en ligne
- Formulaires médicaux
- Dépistage
- Guides RCAM
- Dispositions Générales d'exécution (DGE)
- Couverture du conjoint/partenaire reconnu
- Assurances complémentaires

The main content area is titled "RCAM". It contains text explaining the importance of respecting certain rules when dealing with Ispra if you live in France where the RCAM system is unknown. It also provides information on how to obtain an affiliation certificate and access the RCAM online. A green button labeled "INFORMATIONS PRATIQUES" is visible. Further text discusses travel abroad and reimbursement requirements, including a note about using EU-Login for scanning documents.

Association internationale des anciens de l'Union européenne, section France

ACCUEIL SECTION FRANCE ACTIVITÉS PUBLICATIONS ET DOCUMENTS INFORMATIONS PRATIQUES RCAM CONTACT LE COIN DES ADHÉRENTS

RCAM

Si vous habitez en France où notre système RCAM est pratiquement inconnu, il est particulièrement important de respecter certaines règles qui pourront faciliter vos relations avec Ispra

Ayez toujours sur vous une **attestation d'affiliation** ainsi qu'un **formulaire de demande de prise en charge**, et, si vous l'avez, **votre carte d'adhérent à l'AIACE-France**. En cas d'hospitalisation urgente, sachez que les données indispensables pour demander une prise en charge figurent sur cette carte ainsi que sur votre attestation d'affiliation : votre nom, votre date de naissance, votre numéro d'affilié(e), votre type de couverture, la date de début de votre retraite, et même le numéro de téléphone à appeler à ISPRA. Nous vous recommandons aussi d'avoir sur vous les coordonnées d'un ou deux bénévoles AIACE pouvant vous aider dans vos démarches avec ISPRA.

Vous trouverez dans nos **INFORMATIONS PRATIQUES** le document Urgence santé à remplir et avoir sur vous.

Lorsque vous voyagez hors de France, pensez à vous munir de l'attestation d'affiliation et d'un formulaire de demande de prise en charge dans la **langue appropriée**, et surtout, à souscrire une **assurance assistance** pour couvrir les frais (rapatriement, coûts médicaux élevés etc...) qui ne seraient pas pris en charge par le RCAM.

Pour vos **demandes de remboursement** :

- N'oubliez pas d'indiquer votre numéro de pensionné(e) sur **chacun** des documents et justificatifs originaux destinés au RCAM, **avant** de les mettre sous enveloppe pour envoi par courrier postal ou **avant** de les scanner pour envoi par EU-Login.
- Utilisez les bons formulaires.
- Tout n'est pas remboursé : évitez-vous les mauvaises surprises en lisant attentivement le guide RCAM pour le *Remboursement des frais médicaux*, ainsi que la brochure *Dentisterie*, disponibles sur ce site.

(Màj 10 avril 2021)

www.aiace-fr.eu : Le coin des adhérents

The screenshot shows a Microsoft Edge browser window with several tabs open. The main tab displays the AIACE-France website, specifically the 'Le coin des adhérents' section. The page header features a collage of four images: the European Parliament building, the Eiffel Tower, the Palais des Congrès in Paris, and a coastal city at night. Below the header is a navigation bar with links: ACCUEIL, SECTION FRANCE, ACTIVITÉS, PUBLICATIONS ET DOCUMENTS, INFORMATIONS PRATIQUES, RCAM, CONTACT, and LE COIN DES ADHÉRENTS. A sidebar on the left contains links to 'Vous aider dans vos démarches', 'Informations de l'AIACE-France', 'Loisirs, culture et convivialité', 'Spécial RCAM', 'Spécial Fiscalité', and 'Archives'. The main content area is titled 'Pour vous aider dans vos démarches' and discusses three documents: the VADEMECUM (with a note about version v05), SERVICES-aux-PERSONNES-AGEES (with a note about version v02), and DOSSIER DU BÉNÉVOLE (with a note about an upcoming online version). The bottom of the page has a green footer bar with the text 'SECTION FRANCE / Délégués et bénévoles régionaux'. The taskbar at the bottom of the screen shows various pinned icons and the system tray indicates it's 17:07 on 08/02/2023.

www.aiace-fr.eu : le coin des adhérents (suite)

Le coin des adhérents est réservé aux adhérents de la section France.

Il est accessible avec un code d'accès, à demander par courriel au secrétariat :
aiace.france@wanadoo.fr

Vous y trouvez les documentations indispensables à votre survie de bénévole :

- Vadémécum
- Services aux personnes âgées en France
- Liste des bénévoles et délégués régionaux,
- Annuaire des adhérents,
- Dossier du bénévole (ancienne version pour l'instant),
- Formulaires spécifiques et annexes au Vadémécum (sous-onglet Spécial RCAM),
- Informations sur la fiscalité (sous-onglet Fiscalité).

www.aiace-europa.eu : accueil

Martine PLATTTEAU-GUILLAUME

The screenshot shows the homepage of the AIACE website (aiace-europa.eu/fr/). The header includes the AIACE logo, language links (EN, FR, DE), a search bar, and navigation menu items: L'Association, Services, Publications, Communauté, Documentation, Outils Informatiques, and Inscription. A notification bell icon indicates 9 unread notifications. The main content area features a section titled "Services" with four categories: "Santé" (image of a doctor and patient), "Pension" (image of a couple looking at documents), "Assurances" (image of a small house model), and "Contacts" (image of a person holding a card). Each category has a detailed description and a blue "En savoir plus" button.

Santé
Sur cette page vous trouverez toutes les informations concernant le RCAM (Régime commun d'assurance-maladie), à savoir la Caisse Maladie et...

Pension
L'AIACE assure les contacts avec la Commission européenne dans la gestion de tous les pensionnés (DG HR et PMO). Elle...

Assurances
L'AIACE a conclu par l'intermédiaire du courtier d'assurances Cigna un contrat d'assurance accidents, qui offre une couverture « accident »...

Contacts
Dans la fiche de contacts en annexe, vous trouverez la plupart des adresses de contact des services de la DG...

www.aiace-europa.eu (suite)

L'accès au site de l'AIACE Internationale : <https://aiace-europa.eu> est libre, sans besoin **d'aucun login**.

Vous pourrez :

- sélectionner votre langue FR (en haut à gauche) et puis outils informatiques à droite,
- descendre dans la page pour voir « plus d'information » et voir ensuite les documents d'aide remis à jour régulièrement (ou une vidéo éventuelle) et plein de conseils pratiques lors de soucis de connexion par exemple;
- recherche possible dans « documentation » via la loupe (préférable, en haut à droite) ou via les critères de recherche dans la colonne de gauche,

La boite à outils informatiques et comment s'en servir

RCAM en ligne <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM> (accès EU Login indispensable)

- Rechercher un remboursement,
- Contester/poser une question sur un remboursement,
- Rechercher la réglementation ou poser une question sur un sujet quelconque
- Suivre les « tickets » dans mes questions.

Staff Matters <https://myremote.ec.europa.eu> + clic sur Staff Matters (accès EU Login indispensable)

Poser des questions sur des sujets autres que RCAM (p. ex. pensions, allocations)

SYSPER POST ACTIVITY : via <https://myremote.ec.europa.eu>

TEAMS AFTER EC (login/mot de passe Microsoft qu'il ne faut jamais modifier)

EU-Login

Eveline LANG

Indispensable pour pouvoir accéder à STAFF Contact, MyIntraComm, RCAM en ligne, SYSPER Pensions, l'obtention d'un EU-Login n'est possible que si l'on dispose d'une adresse e-mail et d'un téléphone portable.

Comment créer ce compte :

aller sur <https://webgate.ec.europa.eu/cas> en suivant un **guide simple** indiquant les différentes étapes de la procédure.

Si besoin d'assistance et notamment pour aider un adhérent à utiliser son compte : Tél. : **+39 0332 783030** du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30

Assistance section France :

Eveline LANG – tél. 07 81 71 64 00 – aiace.langeveline@gmail.com

Trousse de secours du bénévole

Brigitte SOUDIER

Documentation de référence :

- - les DGE (Dispositions générales d'exécution)
- - le Guide pratique du remboursement des frais médicaux
- - le tableau résumant les règles de remboursement

Assistance et documents explicatifs :

- - le Vademecum
- - les Services aux personnes âgées en France
- - TEAMS after E.C.
- - les tutoriels sur TEAMS et sur le site aiace-europa.eu
- - la présente documentation qui fera partie du « dossier du bénévole »

Utiles à connaître :

- - les adresses, mails, tél. des points de contact du PMO (pensions et RCAM)
- - les adresses mails et tél. des délégués et des bénévoles France
- - les coordonnées des Assistants sociaux de toutes les institutions

Les procédures : RCAM ou carte vitale / couverture primaire ou complémentaire

Nos adhérents sont des affiliés de différents types :

- soit ils ne dépendent que du RCAM,
- soit ils ne dépendent que de la sécurité sociale française (et possèdent donc une carte vitale),
- soit ils sont couverts en tout (primaire) ou en partie (complémentarité) par le RCAM,
- L'ancien fonctionnaire UE peut être couvert entièrement par le RCAM, mais son conjoint y est soit couvert également entièrement (sans aucun revenu et sans couverture nationale ou s'il bénéficie de la pension de survie) soit en complémentarité (avec un revenu et une couverture nationale et si son revenu annuel imposable ne dépasse pas le plafond défini par le RCAM),
- Attention aux Informations administratives qui demandent chaque année en juin le montant perçu par les conjoints en complémentarité.

Les procédures : « vos papiers s'il vous plaît »

Dans la grande majorité des problèmes que nous traitons en matière de relations entre l'affilié et le RCAM, il s'agit de documents manquants. Même si la procédure « papier » tend à diminuer au profit des applications informatiques, il n'en reste pas moins que nous devons fournir un grand nombre de justificatifs divers pour pouvoir être remboursés sans délai ni difficulté. Par exemple :

- La prescription médicale : sans elle, pas d'examens, d'analyses, de médicaments, etc. Attention à sa durée de validité;
- L'autorisation préalable si nécessaire;
- La facture en bonne et due forme (acquittée);
- Tout document justificatif prévu dans la réglementation.

Les procédures. L'autorisation préalable : pourquoi ?

Le cadre réglementaire du RCAM prévoit le remboursement de certaines dépenses médicales sous la condition qu'une autorisation préalable soit accordée. Voir liste des actions et prestations nécessitant ou non une AP dans le dossier du bénévole et dans le Vademecum.

Il s'agit, en quelque sorte, d'une procédure pour ouvrir le remboursement (autorisation préalable dentaire et médicale) ou pour adapter le taux de remboursement selon le contexte médical du traitement (demande de reconnaissance d'une maladie grave).

La décision donnée par le bureau liquidateur s'appuie sur l'avis médical d'un médecin conseil ou d'un dentiste conseil après analyse du dossier de l'affilié (patient).

Il est important de rappeler que les actes à visée esthétique ou de confort ne sont pas remboursables par le RCAM.

Important : les 4 pages du formulaire reprennent tous les cas de figure, hors dentisterie

Les procédures. L'autorisation préalable : oui ou non ?

(1) L'autorisation préalable médicale est requise dans le cadre :

- de certains produits pharmaceutiques;
- de certaines interventions chirurgicales;
- de certaines hospitalisations & de séjours de revalidation
- de certains traitements - rééducation
- d'un traitement psychothérapeutique
- d'une perte d'autonomie / handicap
- de matériel médical et orthopédique
- de certains examens et analyses
- de cures
- ...

Voir la liste des actions ou prestations nécessitant une AP au chapitre 5 du Vadémécum

(2) L'autorisation préalable dentaire (i.e. le devis dentaire) est requise dans le cadre de :

- prothèses
- bridges
- implants
- ... Voir le formulaire spécifique « dentisterie »

(3) La demande de reconnaissance de maladie grave, pour adapter le taux de remboursement selon le contexte médical du traitement

Il existe un formulaire par type de demande

Les procédures. L'autorisation préalable : comment remplir le formulaire

Les données ci-dessous doivent être reprises dans le formulaire (obligatoire) :

- Identification de l'affilié : n° de pension, nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone
- Pour qui l'autorisation préalable est demandée : affilié principal, conjoint ou partenaire reconnu, enfant, personne assimilée à enfant à charge
- La date et la signature : de l'affilié ou au nom de l'affilié (dans ce cas en tant qu'ambassadeur)

Les documents à joindre :

- Contexte pathologique - Un rapport médical
- Autres documents pouvant motiver la demande (p. ex. devis achat matériel, l'évaluation du degré de dépendance - Échelle de Barthel, déclaration sur l'aide financière éventuelle, etc.)
- S'assurer que le formulaire de demande soit complété en entier (p. ex. nom complet et références officielles du prescripteur)
- S'assurer que la prescription ou le rapport médical soit complet (i.e. informations médicales requises telles que problème à traiter, nombre de séances, type de traitement, durée, date..).
- Vérifier la qualité/lisibilité des documents annexés à la demande.

Les procédures : l'autorisation préalable ./ demander de remboursement

L'autorisation préalable ouvre l'accès à une demande de remboursement (qui sera traitée suivant les règles)

- Dès lors, la demande de remboursement ne peut être introduite qu'après réception de la note d'accord (décision positive) de la demande d'autorisation préalable;
- Il est préconisé d'entamer un traitement nécessitant une autorisation préalable après réception de l'accord.

Si l'autorisation préalable n'est pas accordée, le RCAM n'interviendra pas pour un remboursement. L'ensemble des frais encourus resteront à la charge de l'affilié.

La demande d'autorisation préalable doit donc être introduite relativement tôt, soit bien avant la date de début d'un traitement, d'une intervention, etc. Toutefois, elle peut être établie ex-post en cas d'urgence.

Cas particulier :

Pour un bénéficiaire conjoint en "complémentarité" :

- L'autorisation préalable doit impérativement être introduite avant que la prestation ne soit initiée / exécutée;
- L'affilié doit motiver sa demande en fournissant les éléments qui démontrent que le système public présente des carences (e.g. délais d'attente, matériel pour effectuer le moyen de diagnostic inexistant dans l'hôpital public, etc.).

Pour un bénéficiaire à titre "primaire" ou un enfant en "complémentarité", cela n'est pas nécessaire. En effet, ils bénéficient du libre choix.

Les procédures. La maladie grave : reconnaissance

Une reconnaissance de maladie grave peut être octroyée sur base d'une analyse des 4 critères suivants :

- Pronostic vital défavorable
- Évolution chronique
- Nécessité de mesures diagnostiques et/ou thérapeutiques lourdes
- Présence ou risque de handicap grave

Les maladies telles que tuberculose, poliomyélite, cancer, maladie mentale, et autres maladies reconnues de gravité comparable, sont présumées graves. D'autres affections (DMLA p. ex.) peuvent être reconnues comme maladie grave selon certaines conditions, notamment en prenant en compte les conséquences médicales de la pathologie, ce que le rapport médical détaillé doit clairement détailler.

Un rapport médical détaillé doit en effet être annexé à la demande et il devra contenir les informations suivantes :

- le diagnostic précis;
- la date du diagnostic;
- le stade d'évolution;
- les complications éventuelles;
- le traitement nécessaire.

Les procédures. La maladie grave : durée de validité

Durée de validité de la reconnaissance

- Une reconnaissance de maladie grave est limitée dans le temps (en général 5 ans);
- Avant la date d'échéance, une prolongation peut être demandée, avec un rapport médical précisant :
 - l'évolution de la maladie;
 - le traitement et/ou la surveillance encore nécessaire.

Ne pas oublier de faire le nécessaire pour les autorisations préalables relatives à la maladie grave.

Les procédures. Dentisterie

La brochure «dentisterie » d'octobre 2018 détaille l'ensemble des soins de ce domaine, ainsi que les formulaire et pièces justificatives nécessaires.

Pour rappel, le formulaire unique tient lieu à la fois de devis et de note d'honoraires. Toutefois, cette dernière partie remplie ne dispense pas de joindre, à la demande de remboursement, la facture du praticien !

Attention :

Être attentif aux différents plafonds en vigueur pour ces soins;

Et à ce qui est remboursé réellement à l'intérieur de ces plafonds;

S'il est prévu de poser une couronne provisoire, puis ensuite une couronne définitive, il vaut mieux ne pas fractionner la demande d'autorisation, mais la faire sur la totalité du devis.

Les soins liés aux implants ou couronnes peuvent être inclus dans les soins préventifs (plafond 750 €/an)

Les procédures. Prise en charge : pourquoi ?

Lorsqu'un affilié doit faire face à des dépenses médicales importantes, une prise en charge peut être demandée, qui permet de ne pas devoir faire l'avance de ces frais.

Par exemple :

- Hospitalisation;
- Traitements ambulatoires lourds;
- Frais récurrents (seulement si le coût mensuel du traitement dépasse 20 % de la pension du membre).

Toutefois, il faut souligner que, selon les Directives Générales d'Exécution, la prise en charge **n'est pas un droit mais une possibilité** offerte par le RCAM à ses affiliés et bénéficiaires.

Par conséquent, l'octroi d'une lettre de prise en charge n'est pas systématique

Sauf dans un contexte d'urgence : dans ce cas, une lettre de **prise en charge est toujours accordée** au sein de l'Union européenne.

Urgence = admission (hospitalisation) par le service des urgences de l'hôpital.

Les procédures. Prise en charge : critères d'éligibilité

La prise en charge peut être accordée selon les critères suivants :

- En cas d'hospitalisation, même pour un jour, si l'hospitalisation vise :
 - traitement d'affections médicales ou d'opérations chirurgicales ou pour accouchement;
 - revalidation ou rééducation fonctionnelle suite à une affection médicale ou une opération chirurgicale invalidante;
 - traitement de troubles psychiatriques;
 - soins palliatifs.
- Dans le cas de traitements ambulatoires lourds, dans le contexte d'une maladie grave.
- Si le coût mensuel du traitement dépasse 20 % de la pension ou du traitement de base de l'affilié, en cas d'achats récurrents de médicaments coûteux, d'utilisation récurrente d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger ou d'examens coûteux.

Les procédures. Prise en charge : lorsqu'elle n'est pas possible

Lorsque les hôpitaux n'acceptent pas la prise en charge (situation rencontrée particulièrement en France), **le RCAM propose une avance.**

L'affilié doit payer les factures et lorsqu'il réclame le remboursement, le RCAM déduira l'avance du montant dû à l'affilié et remboursera en conséquence.

Dans ce cas, le RCAM déroge aux dispositions et accorde une avance même si toutes les conditions ne sont pas remplies, dans l'intérêt de l'affilié. Une estimation pour l'hospitalisation reste bien sûr nécessaire.

Le formulaire de demande d'avance pour frais médicaux élevés, ainsi qu'une estimation des coûts (à demander à l'hôpital), sont à envoyer au service « prise en charge » qui renvoie une fiche financière à remplir.

Les procédures. Prise en charge : surfacturation et pays à médecine chère

Dans les pays à médecine chère (Suisse, USA, Norvège...) et dans un nombre croissant d'hôpitaux au Royaume Uni et au Portugal qui facturent des frais plus élevés lorsque c'est le RCAM qui paie, les frais sont moins importants quand le patient paie lui-même.

Pour cette raison, le RCAM propose deux alternatives :

- L'affilié paie les factures et en demande immédiatement le remboursement;
- L'affilié demande une avance et paie ensuite les factures. Lorsqu'il/elle réclame le remboursement, le RCAM déduira l'avance du montant dû à l'affilié et remboursera en conséquence.

Dans le cas d'une avance, le RCAM déroge aux dispositions et l'accorde même si toutes les conditions ne sont pas remplies, dans l'intérêt de l'affilié. Une estimation pour l'hospitalisation reste bien sûr nécessaire.

Si l'affilié désire poursuivre avec la prise en charge, le RCAM prendra sa demande en considération. Le montant restant à sa charge peut néanmoins s'avérer important. Nous revenons sur ce point dans le cadre de la « Trousse de voyage » et des assurances complémentaires.

Les procédures. Prise en charge : remplir correctement le formulaire 1

Les informations ci-dessous doivent apparaître sur le formulaire (champs obligatoires) :

Identification du Membre

- Numéro de pension
- Nom et prénom
- Date de naissance
- Adresse E-mail, téléphone et fax
- Adresse privée

Raison de l'hospitalisation

- Date prévue d'admission
- Nature du séjour à l'hôpital (et s'il est lié à une maladie grave reconnue)
- Courte description de l'opération ou du traitement

Coûts de l'hospitalisation

- Prix journalier de la chambre
- Estimation globale des coûts, en particulier pour les hôpitaux avec lesquels aucun accord n'a été conclu, soit tous les hôpitaux en France

Les procédures. Prise en charge : remplir correctement le formulaire 2

Les informations ci-dessous doivent apparaître sur le formulaire (champs obligatoires) :

Identification de l'hôpital

- Adresse
- Adresse E-mail, téléphone et fax

Signature

- Date & Signature
- En tant qu'affilié ou au nom de (dans ce cas en tant qu'ambassadeur)
- Si au nom de, indiquer les nom et prénom de l'ambassadeur

Pièce jointe

- Si hospitalisation : devis détaillé, en particulier pour les hôpitaux avec lesquels aucun accord n'a été conclu.
- Si examen coûteux, une estimation du coût de l'examen afin de déterminer si les coûts dépassent les 20% de la pension de l'affilié.

Les coûts du chirurgien et de l'anesthésiste doivent être dissociés du coût de l'opération. Sur cette base, le RCAM classe l'opération dans une catégorie définie et plafonnée dans les DGE. Le patient est avisé au préalable s'il y aura dépassement des 15% à sa charge afin qu'il puisse négocier ou changer d'établissement de santé.

Les procédures. Prise en charge : lorsqu'elle n'est pas possible

Dans le cas de refus de prise en charge et de dépenses importantes, des **avances** peuvent être accordées aux affiliés, à titre exceptionnel (en principe destiné aux frais de plus de 20% de la pension d'un affilié de grade AST2/1)

- Formulaire de demande d'avance pour frais médicaux élevés + estimation des coûts
- À envoyer au service « prise en charge » qui renvoie une fiche financière à remplir.

Un **remboursement prioritaire** peut aussi être accordé lorsque l'affilié a lui-même payé ses frais de santé. Peuvent introduire une telle demande les affiliés à titre primaire du RCAM ayant eu à faire face à des frais médicaux de plus de 600 € dans un délai de 15 jours qui précèdent l'envoi de la demande de remboursement.

- Le formulaire est à placer en couverture de la demande de remboursement. Aller sur Staff Contact avec la référence de la demande de remboursement; celui-ci sera plus rapide.

Les procédures. Remboursement spécial – art. 72§3 du statut

- Ce remboursement complémentaire intervient si, sur une période de 12 mois, la partie non remboursée des frais éligibles au remboursement dépasse la moitié de la pension versée;
- La partie non remboursée des frais qui dépasse la moitié de la moyenne de ces revenus est remboursée à 90 % à l'affilié sans personne assurée de son chef et à 100 % dans les autres cas.

Les procédures. Remboursement spécial – art. 72§3 du statut : demande

- Le remboursement ne se fait pas automatiquement mais à la demande de l'affilié susceptible de bénéficier du remboursement spécial;
- La demande peut être adressée au Bureau liquidateur par la poste au moyen du formulaire disponible sur les sites aiace-fr.eu et aiace-europa.eu, ou via le RCAM en ligne; le mode d'emploi détaillé est également disponible sur le site d'aiace-int;
- Une note d'information établie à partir des montants exposés au maximum pendant les 36 derniers mois écoulés est adressée au demandeur;
- L'affilié doit renvoyer la note d'information dûment signée en mentionnant la période de 12 mois qu'il souhaite retenir.

Les procédures. Remboursement spécial – art. 72§3 du statut (suite)

ATTENTION :

Certains montants ne peuvent être repris dans la somme totale restant à charge d'une période définie. Il s'agit p. ex. :

- Des montants en excessivité,
- Des frais des maisons de repos et de soins,
- Des frais liés à un accident lorsqu'ils ont été déclarés comme tels dans la demande de remboursement (et alors que l'affilié n'a pas souscrit d'assurance complémentaire « accident »),
- En règle générale, de tous les montants indiqués comme « exclus du 72.3 » dans la dernière colonne de droite des décomptes de remboursement du RCAM.

Les procédures. Le dépistage : principes de base

Outil de prévention, le dépistage permet la détection précoce d'anomalies caractéristiques de certaines maladies ainsi qu'une meilleure prise en charge de celles-ci.

La participation à un programme de dépistage se fait sur base volontaire.

Les programmes sont adaptés en fonction de l'âge et du sexe et sont remboursés à 100% tous les deux ans, sur demande de l'affilié, dans le cadre de centres agréés ou en filière libre, et pour les examens standards. Les examens en-dehors de centres agréés et/ou complémentaires seront soumis à autorisation préalable et approuvés dans la limite des seuils d'excessivité.

La procédure est largement détaillée et les formulaires disponibles sur les sites aiace-europa.eu et aiace-fr.eu.

Les procédures. Le dépistage en France

Seulement deux centres agréés en France pour l'instant : l'un à Paris, l'autre à Metz.

Selon le PMO, discussions en cours pour trouver des accords avec d'autres centres.

En attendant, la filière libre est toujours possible : médecin traitant + spécialistes et examens standards dans diverses structures, ou centre non agréé.

Attention dans ce cas de bien vérifier les coûts et de demander les autorisations préalables nécessaires.

Dans cette formule, le paiement doit être avancé par l'affilié qui se fait ensuite rembourser par le RCAM : une seule demande (formulaire spécifique) par programme et par type.

A noter que les remboursements de dépistage sont plutôt lents à obtenir et ne sont pas détaillés!

Bon à savoir : la trousse de voyage ... ou de secours !

Vous êtes, ou serez demain, un bénévole responsable. Vous aurez fait le nécessaire vous concernant pour pallier d'éventuels problèmes ou accidents pendant vos déplacements ou voyages, voire à votre domicile.

Il vous est demandé maintenant de faire un peu de prosélytisme auprès des adhérents afin d'éviter la panique qui peut se créer parfois.

La trousse de voyage disponible sur le site aiace-fr.eu sous « informations pratiques » doit être mise à jour (n° de téléphone, références à des fiches), mais les informations sont reprises et largement détaillées au chapitre 16 du Vadémécum.

Bon à savoir. La trousse de voyage ... ou de secours ! : les essentiels 1

La trousse doit comporter :

- o La carte d'adhérent AIACE France : avec photo, n° de pension et coordonnées du RCAM;
- o Une attestation d'affiliation au RCAM : délivrée dans la langue choisie par le bureau liquidateur via RCAM en ligne ou par téléphone à Ispra;
- o Le formulaire « Urgence santé » complété des coordonnées de l'adhérent et celles de ses proches ou personne de confiance, ainsi que du bénévole qui l'a en charge. Ce formulaire peut préciser les traitements en cours et les éventuelles allergies;
- o Un formulaire prérempli de « demande de prise en charge »;
- o Un formulaire de déclaration d'accident RCAM et celui de CIGNA ou d'une autre compagnie, si une assurance accidents a été souscrite lors du départ à la retraite;
- o Les coordonnées du contrat « assurance voyage », fortement conseillé.

Bon à savoir. La trousse de voyage ... ou de secours ! : les essentiels 2

Pour mémoire, le smartphone peut être configuré pour donner les informations utiles en cas d'urgence, informations accessibles même si l'écran est verrouillé.

Etant donné que nous ne pouvons bénéficier (pour le moment) du « dossier médical partagé » existant pour les assurés de la Sécurité sociale française, le téléphone peut faciliter le travail des secours si les informations vitales y sont précisées : groupe sanguin, allergies, n° d'un proche, mais également le n° de téléphone d'un bénévole, du service « prise en charge » d'Ispra, du courtier d'assurance (Cigna ou Europe Assistance p. ex.).

Bon à savoir. Les assurances complémentaires 1

Mieux vaut être trop assurés que pas assez !

La couverture accident du RCAM **cesse lors du départ à la retraite**. Pour les pensionnés, il est donc recommandé de compléter l'assurance maladie du RCAM par une ou plusieurs assurances "complémentaires" :

- complément assurance maladie / hospitalisation,
- et, éventuellement, assurance accident et assurance voyage.

Le chapitre 3 du Vademecum précise les options disponibles. Les assurances accident et hospitalisation sont décrites en détail sur le site aiace-europa.eu

Bon à savoir. Les assurances complémentaires 2

L'assurance voyage est fortement recommandée aux affiliés du RCAM pour leur permettre de faire face à des débours élevés en cas d'accident nécessitant des opérations de secours, hospitalisation et rapatriement.

Ni le RCAM, ni l'assurance accident, ne couvrent ou remboursent les frais de rapatriement, de voyage d'un proche, des opérations de recherche et de sauvetage. De plus, l'obtention d'une prise en charge n'est pas garantie en cas de déplacement hors de l'UE, et notamment dans les pays à médecine chère où le coefficient d'égalité s'applique (Suisse, USA, Norvège, mais aussi RU ou Grèce).

L'assurance voyage peut rembourser les frais non couverts par le RCAM et, selon la formule choisie, la part des frais médicaux restant à charge après le remboursement du RCAM.

Elle peut aussi être utile dans les hôpitaux qui n'acceptent pas la facturation directe et exigent un paiement immédiat. Il est conseillé également d'opter pour une assurance complémentaire privée type « hospitalisation » pour compléter le remboursement du RCAM.

Bon à savoir. Plafonds – excessivité – coefficient d'égalité

Les différents **plafonds** appliqués par le RCAM pour ses remboursements sont connus et détaillés dans les différents textes et réglementations de base.

Toutefois, afin de maintenir une égalité de traitement pour tous, ces plafonds sont variables selon le pays où ils s'appliquent. Un **coefficient d'égalité** est par conséquent appliqué. Ceci est clairement exprimé dans les tableaux repris en annexe des programmes de dépistage p. ex. (voir Vadémecum).

En plus de ces plafonds connus, d'autres peuvent être calculés si nécessaire pour l'une ou l'autre prestation, dans un pays spécifique. C'est le cas p. ex. pour un examen particulier, nécessitant une anesthésie générale et une hospitalisation en ambulatoire. Si une prise en charge est demandée, le BL peut juger le coût trop élevé au regard des prix normaux pratiqués dans le pays et l'affilié est informé de l'**excessivité** et du surcoût qu'il devra prendre à sa charge. S'il le souhaite, le BL peut tenter d'obtenir une baisse du prix et, si cela n'est pas possible, il reste à l'affilié soit à accepter le surcoût, soit à s'adresser à une autre structure médicale.

Bon à savoir. Partir l'esprit tranquille

La brochure « Partir l'esprit tranquille » a été envoyée à tous les pensionnés de l'UE résidant en France. Elle a depuis été mise à jour dans l'actuel Vadémécum.

Il est fortement conseillé d'inciter nos adhérents à préparer leur fin de vie en remplissant les procédures et directives à suivre, et à en parler, voire à transmettre les informations, à leur conjoint et à leurs enfants, afin que ceux-ci ne soient pas plus démunis que nécessaire lorsque le décès survient et qu'il faut se charger de multiples démarches.

Le décès doit être signalé le plus tôt possible et l'acte de décès transmis à PMO-RCAM-BRU-FRAIS-FUNERAIRE@ec.europa.eu. Voir chapitre 17 du Vadémécum.

LA DEPENDANCE : maladie, âge et conséquences

Les services aux personnes âgées disponibles en France, et leur conformité ou interaction avec les règlementations RCAM seront étudiés en détail demain dans la suite du programme avec Isabelle TRANCHANT.

Simplement une précision encore : si un bénévole se trouve confronté au problème d'une personne devant faire l'objet d'une mise sous tutelle, sous sauvegarde de justice, ou toute autre mesure dans ce domaine, il lui est recommandé d'en parler avec un des ambassadeurs, afin que le dossier soit communiqué aux services sociaux pour suite à donner.