Commission en direct

Le séminaire du 26 février a réuni, pour la première fois, les ambassadeurs provenant des 15 sections de l'AIACE

par Didier Hespel, ancien fonctionnaire DG SCIC

L'AIACE (Association Internationale des Anciens de l'UE), dans son rôle de partenaire de la Commission, a mis sur pied un réseau d'ambassadeurs du PMO. Un séminaire, organisé par le PMO le 26 février dernier, a réuni une cinquantaine de ces bénévoles qui mettent leurs connaissances et leur temps à disposition de leurs anciens collègues.

Ces ambassadeurs sont en fait des bénévoles sociaux au sein des 15 sections nationales de l'AIACE qui disposent d'une connaissance approfondie de la réglementation et des procédures relatives à l'assurance maladie et aux pensions. Leur rôle est de faciliter la communication entre les pensionnés et le PMO et d'en être les intermédiaires (dans les deux sens), à l'instar des ambassadeurs des Etats. Leur tâche consiste essentiellement à servir d'interprète pour exprimer des notions ou terminologies administratives de manière compréhensible pour le commun des mortels. Ceci leur permet, inversement, de comprendre certains problèmes rencontrés par leurs collègues et de les rapporter auprès du personnel du PMO. Ils sont ainsi amenés à fournir de l'aide quant aux procédures administratives, comme par exemple compléter correctement les formulaires adéquats.

Ce rôle bidirectionnel peut aussi, le cas échéant, concerner les relations avec les services sociaux de la Commission et des autres institutions, lorsque des pensionnés sont en difficulté et ont besoin d'une assistance sociale. Dans tous les cas, il s'agit d'un travail de première ligne d'aide à l'identification - et éventuellement d'explication des problèmes rencontrés - qui se situe ainsi dans le prolongement de l'action des services concernés, sans pour autant s'y substituer. Dans les petites sections de l'AIACE, les ambassadeurs sont tout simplement eux-mêmes les bénévoles. Dans les plus grandes sections, ils jouent un rôle de canalisation entre les bénévoles et les services administratifs. En cas de difficulté, le pensionné doit s'adresser prioritairement au secrétariat de la section nationale du pays où il réside (ou à l'AIACE Internationale s'il n'existe pas de section) qui désignera un bénévole pour lui venir en aide.

> ***Leur tâche consiste essentiellement à servir d'interprète pour exprimer des notions ou terminologies administratives de manière compréhensible pour le commun des mortels.***

Le séminaire du 26 février a réuni, pour la première fois, les ambassadeurs provenant des 15 sections de l'AIACE. Les exposés présentés par les collègues du PMO ont permis de mettre à niveau égal ou de rafraîchir les connaissances des participants afin de les aider à mieux remplir leurs tâches. De nombreux thèmes ont été abordés comme les prises en charge et les avances, les autorisations préalables, les remboursements spéciaux en cas de dépenses très élevées, le dépistage, les procédures en cas de décès, la nouvelle application Sysper Pensions, les accès à My IntraComm et à RCAM en ligne, etc.

Les ambassadeurs disposent d'un canal privilégié de communication avec le PMO qu'ils peuvent utiliser dans les cas d'urgence. De son côté, le PMO utilise aussi ces intermédiaires pour diffuser des informations techniques.

Les participants des deux côtés de la table ont trouvé l'initiative extrêmement utile et intéressante afin que tous comprennent exactement les rôles de part et d'autre. La présence des responsables des bureaux liquidateurs et d'une partie de leur personnel a permis de mettre un visage sur les collègues qui se cachent derrière cette machine, qui est parfois perçue comme anonyme. Le séminaire a surtout mis en évidence le souci commun du PMO et de l'AIACE d'aider de manière plus efficace les pensionnés, et plus particulièrement ceux qui éprouvent des difficultés, de quelque ordre que ce soit. Il a aussi été l'occasion de lancer un appel à bénévoles, car il est nécessaire d'assurer la relève de celles et ceux qui décident de passer la main après de « bons et loyaux services ».

AIACE (http://aiace-europa.eu/)

Secrétaire général de l’AIACE

Didier Hespel est un ancien fonctionnaire de la DG SCIC. Pensionné depuis 2009, il est le secrétaire général de l'AIACE Internationale depuis 2015.