



European
Commission



Ten years
of partnership
between the
Commission
and **AIACE**

Dix ans
de partenariat
entre la
Commission
et l'**AIACE**

10
YEARS

2008
2018



Human
Resources

SOMMAIRE

Préface	3
L'AIACE, une plateforme privilégiée pour la Commission	4
Une nouvelle perspective pour l'AIACE et pour ses relations avec la Commission	5
Que dit l'accord ?	6
What does the agreement say?	7
La genèse d'un accord	8
The origins of the agreement	9-10
L'AIACE, un partenaire incontournable	11-12
Active senior ou valoriser l'expertise des anciens	12
PMO and AIACE: meeting the needs of retired staff	13
L'importance du réseau des ambassadeurs	14
Le partenariat en chiffres	15
Le partenariat Commission-AIACE c'est aussi ...	15
The Commission-AIACE partnership in pictures	16-17
Les pensionnés à la loupe	18
Le point de vue des sections nationales de l'AIACE	19
Austria	19
Belgique	19
Danmark	20
Deutschland	21
España	22
Finland	23
France	24
Greece	25
Ireland	25
Italia	26
Luxembourg	27
Nederland	27
Portugal	28
Sweden	29
United Kingdom	29

PRÉFACE

Les relations entre la Commission et l'AIACE n'ont eu de cesse de s'amplifier au fil du temps. Dès la création de l'Association en 1969, l'administration de la Commission a eu à cœur de soutenir son action.

Aujourd'hui, je constate avec satisfaction l'évolution de ces relations et me réjouis de cette collaboration, instaurée formellement en 2008 par la signature d'un accord de partenariat. Nous pouvons être fiers du chemin parcouru ensemble.

Cet accord, basé sur l'échange et le respect mutuel, fait ses preuves et chaque partie a su en maximiser les avantages. Cette collaboration permet à la DG HR de conduire une véritable politique sociale à l'égard des pensionnés. Les compétences et l'expertise des membres de l'AIACE apportent un éclairage précieux sur les grands thèmes actuels qui sont la préoccupation de l'Europe de demain.

L'AIACE est pour la Commission un interlocuteur privilégié et un partenaire de choix. Je suis convaincue que, dans la lignée de cette collaboration, nous continuerons à mettre ensemble nos synergies et à poursuivre ainsi la mise en œuvre de nombreux projets, dans un climat de dialogue et de confiance mutuelle.

Irène Souka
Directeur général de la DG HR



Irène Souka lors des Assises de l'AIACE à Opio en 2009

L'AIACE, une plateforme privilégiée pour la Commission

Le 29 février 2008, un accord a été signé entre la Commission et l'AIACE.

Ce nouvel accord, qui a remplacé le premier accord signé en 2002, a instauré la notion de partenariat entre les deux parties.

Dix ans après, cet anniversaire est l'occasion de faire le bilan de cette collaboration.



Siim Kallas

Lors de la cérémonie de signature, le vice-président de la Commission, Siim Kallas, alors en charge du personnel et de l'administration, déclarait¹ :

L'AIACE, association d'anciens qui a déjà une longue existence derrière elle puisqu'elle existe depuis 1969, constitue pour la Commission une plateforme privilégiée. Elle représente en effet, étant donné le nombre de ses membres, la moitié de la population des pensionnés - ce qui est loin d'être négligeable. Les objectifs définis dans ses statuts de même que les actions qu'elle entreprend comme, par exemple, la défense des intérêts des anciens fonctionnaires et l'assistance aux pensionnés en difficulté, sont à l'évidence semblables voire complémentaires des actions de la Commission.

Mais son atout majeur réside dans sa structure qui comporte des sections nationales fonctionnant de manière autonome avec, en leur sein, un grand nombre de bénévoles œuvrant sur le terrain et pouvant notamment fournir une aide de proximité et mettre à profit leurs compétences et leur expérience dans des domaines diversifiés.

Les nouvelles perspectives en matière sociale, incluses dans le Statut réformé de 2004, ont fait apparaître de manière flagrante qu'il était opportun - et dans l'intérêt de tous - de mettre en commun les synergies existantes et de considérer à sa juste valeur la plus-value appor-

tée par l'AIACE en vue de renforcer la politique sociale à l'égard des anciens.

Tout en n'omettant pas le devoir de sollicitude de la Commission vis-à-vis de son personnel retraité, il est important que les relations entre la Commission et l'AIACE se développent dans un esprit de coresponsabilité. C'est pourquoi, il s'est avéré primordial d'inclure la notion de partenariat dans le nouvel accord et de définir avec précision les éléments-clé de ce partenariat tels que le statut et la représentation de l'AIACE dans le dialogue social, les procédures d'échanges d'informations, l'aide logistique et financière octroyée par la Commission et le cadre des actions sociales entreprises par l'AIACE.

En ce début 2008, au lendemain de la commémoration du 50ième anniversaire de la signature des Traités de Rome, la Commission est particulièrement fière de mettre à l'honneur, par la signature d'un accord de partenariat avec l'AIACE, nos anciens collègues, vous toutes et tous ici présents qui avez été les artisans de la construction européenne. Au-delà de la dimension sociale qui en est l'essence, cet accord symbolise l'attachement profond de la Commission à l'histoire et à la mémoire européenne que vous détenez et dont nous vous sommes reconnaissants.

¹ Texte complet du discours dans Vox n° 80, p. 16 sur le site de l'AIACE

Une nouvelle perspective pour l'AIACE et pour ses relations avec la Commission



Ludwig Schubert

De son côté, Ludwig Schubert, alors président international de l'AIACE et signataire de l'accord, écrivait²:

Pour l'essentiel, cet accord confirme le devoir de sollicitude de la Commission envers les anciens et leurs ayants-droit; il constate la représentativité de l'AIACE qui lui permet de jouer pleinement son rôle traditionnel, aussi bien de représentation des intérêts des anciens que d'intermédiaire entre les anciens et la Commission en contribuant à améliorer leur information et en leur facilitant les démarches administratives; enfin, et ceci est nouveau, il établit une relation de coopération et de partenariat entre la Commission et l'AIACE dans la mise en œuvre d'une politique sociale envers les anciens.

En effet, les anciens fonctionnaires, autres agents et ayants-droit, maintiennent des liens statutaires avec les institutions européennes et notamment avec la Commission qui, dans notre contexte interinstitutionnel, est chargée plus particulièrement des relations avec eux. Les pensionnés représentent en nombre plus d'un tiers des fonctionnaires et agents en activité et leur nombre sera amené à croître encore dans les années à venir.

Ils vivent dans plus de 70 pays du monde mais 51% d'entre eux sont restés à Bruxelles et à Luxembourg. Plus de 50% des anciens sont membres de l'AIACE. Avec un tel degré de représentativité, à la fois géographique et

en nombre, l'AIACE est un interlocuteur important pour la Commission, tant dans son rôle traditionnel de représentant d'intérêts et d'intermédiaire que dans son nouveau rôle de coopérant et de partenaire de la Commission pour la mise en œuvre d'une politique sociale à l'égard des anciens.

Dans son rôle traditionnel, l'AIACE, grâce à cet accord, est mieux en mesure de faire valoir son point de vue sur les grands dossiers qui intéressent les anciens – méthode d'adaptation des rémunérations et des pensions, coefficients correcteurs, équilibre actuariel de notre régime des pensions, assurance maladie et couverture du risque de dépendance – aussi bien dans le dialogue social que dans les comités paritaires consultatifs interinstitutionnels.

Avec l'accroissement du nombre et de l'âge des anciens, les aspects de politique sociale et d'entraide sociale (assurée par des bénévoles de l'AIACE) ont pris une dimension de plus en plus importante dans les activités de l'AIACE. Cet accord ouvre une nouvelle perspective pour l'AIACE et pour ses relations avec la Commission.

² Editorial de L. Schubert dans Vox n° 80, p. 4 sur le site de l'AIACE

Que dit l'accord ?

Le texte de l'accord stipule notamment¹:

La Commission et l'AIACE concluent le présent accord dans le but d'établir un cadre homogène définissant leurs relations de coopération et de partenariat tout en tenant compte du devoir de sollicitude de la Commission à l'égard des pensionnés.

La Commission prend en considération les avis que l'AIACE peut émettre sur toute proposition de décision à caractère général et non personnel susceptible d'affecter les intérêts des pensionnés. Lorsque des négociations sont prévues dans le cadre de ces propositions, l'AIACE est invitée à y participer dans le contexte du dialogue social.

La participation de l'AIACE est assurée, sans droit de vote, aux délibérations des comités ci-après de la représentation statutaire du personnel : le Comité du Statut, le Comité de gestion d'Assurance maladie (CGAM), le Conseil d'administration des Services sociaux (CASS), le Comité des Activités sociales Luxembourg (CAS), le Comité Paritaire des Actions sociales (COPAS) et tout(tous) autre(s) comité(s) qui remplacera(en)t les comités précités.

Conformément aux objectifs décrits dans ses Statuts, l'AIACE assure les contacts et une représentation aussi large que possible des intérêts des anciens auprès des instances communautaires et, si besoin est, elle veille à la défense de ces intérêts ; dans ces domaines, elle est l'interlocuteur de la Commission et contribue à améliorer l'information des pensionnés et à faciliter leurs démarches administratives (fonction de helpdesk) ; en outre, l'AIACE assure – notamment à travers ses sections par pays – la représentation des intérêts des anciens auprès des autorités nationales et, si besoin est, veille à la défense de ces intérêts dans les domaines administratifs et sociaux.

La Commission considère que les activités de l'AIACE servent l'intérêt commun. Elle met à la disposition de l'AIACE une aide logistique et financière destinée à réaliser ses objectifs et à faciliter son fonctionnement. En outre, si besoin est et si la Commission le juge nécessaire pour

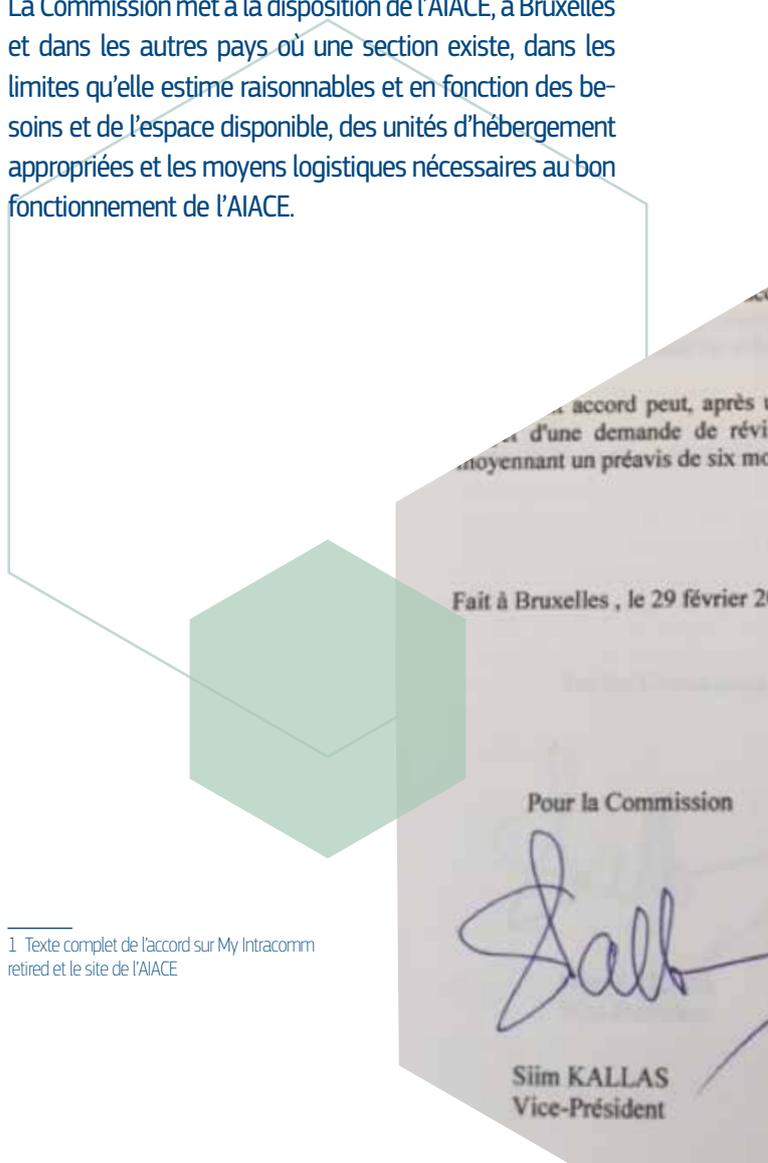
faire respecter le droit communautaire, la Commission soutient l'AIACE dans ses démarches auprès des autorités nationales.

La Commission et l'AIACE mettent en œuvre 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.

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, que l'AIACE est en mesure de réaliser. Ces actions sont établies de commun accord entre les deux parties.

La Commission met à la disposition de l'AIACE, à Bruxelles et dans les autres pays où une section existe, dans les limites qu'elle estime raisonnables et en fonction des besoins et de l'espace disponible, des unités d'hébergement appropriées et les moyens logistiques nécessaires au bon fonctionnement de l'AIACE.

¹ Texte complet de l'accord sur My Intracomm retired et le site de l'AIACE



What does the agreement say?

The text of the agreement highlights the following¹:

The Commission and AIACE are entering into this agreement in order to establish a uniform cooperation and partnership framework, taking account of the Commission's duty to have regard to the interests of pensioners.

The Commission will take into consideration the opinions that AIACE may issue on any proposal of a general and non-personnel nature that may affect the interests of pensioners. Where negotiations are provided for in connection with such proposals, AIACE will be invited to participate within the context of social dialogue.

AIACE will be entitled to participate, without voting rights, in the discussions of the following official staff representation committees: Staff Regulations Committee, Sickness Insurance Management Committee (SIMC), Social Services Board (CASS), Committee on Social Activities (CAS), Joint Welfare Committee (COPAS) and any other committee(s) replacing the above.

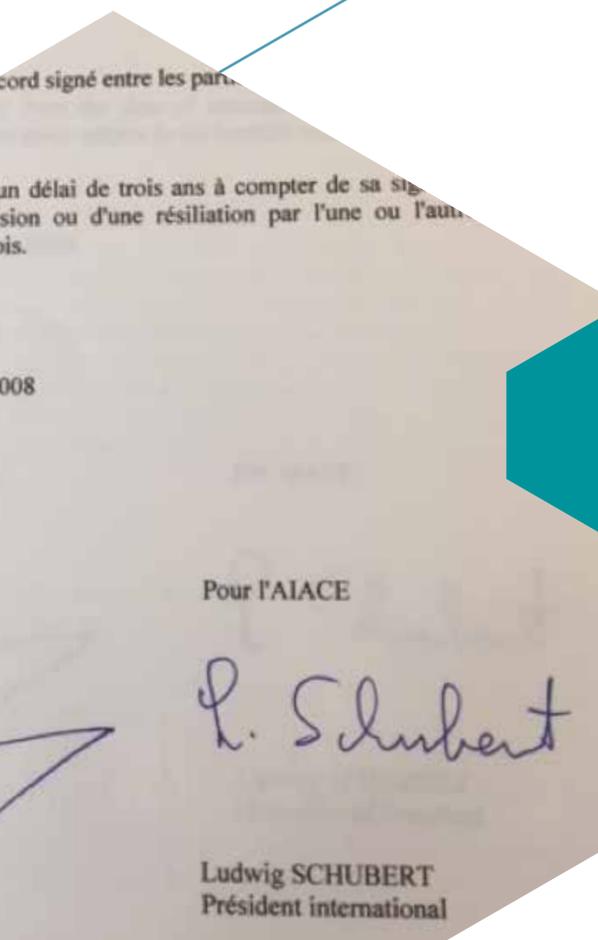
In accordance with the objectives laid down in its articles of association, AIACE will provide the contacts for and represent the interests of its pensioners as broadly as possible vis-à-vis the Community bodies and, if necessary, will ensure that their interests are defended. It will act as the Commission's interlocutor in these fields and will help to improve the information provided to pensioners and to facilitate the administrative procedures they need to carry out (helpdesk function); in addition, in particular through its country sections, AIACE will ensure that the interests of pensioners are represented vis-à-vis the national authorities and, if necessary, that these interests are defended in administrative and social matters.

The Commission considers that AIACE's activities serve the common interest. It will make available to AIACE logistical and financial assistance designed to fulfil its objectives and facilitate its operations. In addition, if the need arises and if the Commission deems it necessary to ensure compliance with Community law, the Commission will support AIACE in its dealings with the national authorities.

The Commission and AIACE will implement a joint programme of specific social measures in respect of former officials. These specific social measures will be designed to assist all pensioners, without distinction of any kind.

The Commission will, within the limitations of its budgetary possibilities, grant annual financial aid to AIACE to implement specific social measures in respect of pensioners which AIACE is able to carry out. These measures will be established by mutual agreement between the two parties.

In Brussels and in the other countries where there is an AIACE section, the Commission will make available to AIACE, in accordance with its needs, within the limits which the Commission considers reasonable and depending on the space available, appropriate office space and logistic means necessary for AIACE's smooth operation.



¹. Complete text of the agreement on My Intracomm retired and on the AIACE site

La genèse d'un accord

par Francis Wattiau, ancien président international AIACE f.f. et Didier Hespel, secrétaire général

Pourquoi un accord-cadre a-t-il été élaboré et signé il y a 10 ans ? Il faut savoir que la Commission, comme les autres institutions, a un devoir de sollicitude envers ses pensionnés. Chaque année, ou tous les deux ans, les institutions écrivent à leurs pensionnés pour demander s'ils ne rencontrent pas des problèmes particuliers. Cependant les pensionnés ont choisi de résider dans de très nombreux pays différents, mais un nombre important d'entre eux résident dans des pays où l'AIACE a pu établir une section nationale.

D'où l'idée de coopérer ensemble, AIACE et institutions, pour remplir cet objectif. La Commission a reconnu que l'AIACE est une organisation représentative des pensionnés vu le nombre de pensionnés qui sont membres de notre association et vu la répartition géographique de nos membres. Si des pensionnés signalent une difficulté, la Commission a demandé si localement des bénévoles des sections nationales de l'AIACE pouvaient prendre contact et mieux informer la Commission de la nature des problèmes afin de pouvoir y apporter une suite appropriée. Bien entendu, la Commission a demandé à notre association de faire ce travail de contact plus rapproché avec l'ensemble des pensionnés en difficulté, qu'ils soient membres de notre association ou pas.

Nous avons accepté et l'accord de coopération et de partenariat avec la Commission, signé voici 10 ans par notre président de l'époque, Ludwig Schubert, est la fondation sur laquelle l'AIACE a pu développer ses activités dans l'intérêt mutuel des pensionnés et de la Commission. Il s'agit bien d'un « accord gagnant-gagnant ». En effet, en nous reconnaissant comme association représentative des pensionnés, la Commission nous a accordé de nombreux avantages. D'abord elle a reconnu notre droit à participer à différentes structures de dialogue social, que ce soit pour la méthode, les pensions, le budget et plus récemment les négociations dans le cadre du Brexit.

Sur un plan plus logistique, l'AIACE a pu disposer d'espaces de bureau ainsi que de toute l'infrastructure logistique et informatique qui y est rattachée, y compris l'accès à des

salles de réunion et le bénéfice des services de reproduction et de diffusion. Elle a pu aussi développer des relations constructives suivies tant avec la DG HR qu'avec le PMO et l'OIB. La diffusion du magazine VOX à tous les pensionnés est une source d'information efficace pour tous les pensionnés. Le réseau social réservé aux pensionnés Yammer AfterEC, mis à la disposition par la Commission, est un outil apprécié d'échange entre pensionnés et de diffusion d'informations officielles ou non, ainsi que de stockage de documents d'intérêt général.

L'accord a également permis à l'AIACE de siéger à côté des représentants du personnel dans divers comités où sont évoquées des questions concernant les pensionnés et d'y défendre leurs intérêts (par exemple le Comité de Gestion d'Assurance Maladie, le Comité du Statut ou le Groupe technique Rémunérations, pour ne citer que les plus saillants). Les représentants de l'AIACE ont joué un rôle crucial dans la négociation de la méthode d'adaptation des salaires et ont pesé dans la rédaction du mandat de négociation avec le Royaume-Uni dans le cadre du Brexit. L'AIACE a participé activement à l'effort d'information et de sensibilisation à l'égard des applications en ligne, telles que RCAM, le site intranet My IntraComm et à présent Sysper Pensions. Par ailleurs, en coopération avec la DG HR, il a été récemment possible d'obtenir un accès facilité aux bâtiments de la Commission pour les pensionnés, et non plus comme n'importe quel visiteur. C'est une avancée majeure pour reconnaître les liens statutaires que nous conservons avec notre institution. Finalement, un séminaire a été organisé en coopération avec le PMO pour l'information des « ambassadeurs » de l'AIACE ; ce sont des bénévoles ayant une connaissance approfondie des règles et qui sont censés faciliter la communication entre les affiliés ayant des problèmes ou en situation de difficulté et le PMO (voire la DG HR), ainsi que de diffuser des informations provenant du PMO vers les affiliés.

Bien entendu les autres institutions ont compris la logique et l'intérêt réciproque d'un tel accord et l'une après l'autre ont également signé cet accord avec notre association. Espérons que sur ce dernier sujet d'accès aux bâtiments, les autres institutions suivent également l'exemple de la Commission !

Ajoutons que la Commission nous fournit aussi une aide financière pour la réalisation de toutes nos actions sociales, ce qui permet notamment de gérer des helpdesks, de compenser les frais de déplacement pour les bénévoles et de leur proposer des séminaires de formation à cette tâche de bénévoles. Cette aide est répartie entre l'ensemble des sections et l'AIACE Internationale. Les autres institutions versent également une dotation à notre budget.

Nous ne pouvons donc que nous réjouir des progrès accomplis grâce à cet accord-cadre avec les institutions.

The origins of the agreement

by Francis Wattiau, AIACE former acting international president and Didier Hespel, secretary-general

What were the circumstances that led to the drawing up and signature of a Framework Agreement a decade ago? In answering this question, you need to know that the Commission and the other Institutions too, have a "duty of care" towards their pensioners. Each year, or sometimes every other year, the Institutions write to their pensioners to ask whether they are facing any particular difficulties. The individuals concerned have chosen to live in many different countries, but a large number of them live in countries where AIACE has set up a national branch (or 'section').

And it was from this that the idea of AIACE and the Institutions working together to help fulfil the Institutions' duty towards their pensioners was born. The Commission recognised that the number of pensioners who belong to AIACE and the geographical spread of our membership make the organisation representative of pensioners' interests.

When a pensioner raises an issue, the Commission will turn to AIACE and ask whether any of the volunteers in the national section concerned can get in touch with the individual concerned, so as to give the Commission a fuller picture of the difficulties encountered by the pensioner in question, and help the Commission provide suitable follow-up.



Francis Wattiau et Didier Hespel

Naturally enough, the Commission asked that the Association undertake such exploratory contacts with any pensioner faced with difficulties, irrespective of whether or not they are members of AIACE. We agreed, and a cooperation and partnership agreement with the Commission was signed 10 years ago now by our then International President, Ludwig Schubert, thereby laying the groundwork upon which AIACE has been able to extend its activities in the mutual interest both of pensioners and of the Commission. This is truly a "win, win agreement".

In practice, by recognising AIACE as a representative body, the Commission was able to grant us certain facilities. In the first place, it recognised our right to participate in the 'social dialogue' and its various structures, be that as regards the operation of the Method, the pensions scheme, budgetary matters, and more recently the negotiations around UK withdrawal from the EU. At a logistical level, AIACE is provided with office space and given the necessary operational means and IT support to enable it to fulfil its agreed role, together with access to meeting rooms, printing and postal services.

AIACE has thus been able to build a constructive working relationship not only with DG HR, but also with the PMO and OIB. The distribution of our magazine VOX to all pensioners provides us with an effective means of communicating with them. The dedicated Yammer After EC social

media tool provided by the Commission has developed into a well-used and welcome means of enabling pensioners to exchange 'news and views' (both official and less so) and to provide an easily accessed repository of documents of general interest.

The Agreement has also enabled AIACE to sit along with serving staff in various statutory committees where matters that affect pensioners are dealt with, and to look out for their interests (such as the JSIS Management Committee, the Staff Regulations Committee, and the Working Group on Pay and Pensions, to mention but the most significant). AIACE representatives have played key roles in the negotiation of the Method for updating pay and pensions, and in the wording of the negotiating mandate with the UK in the context of Brexit.

AIACE has also been actively involved in the efforts to both promote and ensure that pensioners' interests are taken fully into account in the development of online tools, such as JSIS ONLINE, MyIntraComm, and more recently Sysper Pensions.

Moreover, DG HR has backed repeated AIACE requests for pensioners to have easier access to many Commission buildings, meaning that we are no longer treated as just any old visitor. This is a significant step forward, as it recognises the statutory links we each retain with our Institutions.

Lastly, an information seminar between the PMO and AIACE aimed at promoting the new "AIACE Ambassador" initiative was recently held. This brought together volunteers with a good knowledge of the various applicable

rules, and it is intended that they should facilitate 'two-way' communication between the PMO (or DG HR) and pensioners who are struggling with administrative procedures for whatever reason, and by passing on and ensuring that information from the PMO reaches and is understood by those concerned.

One by one the other Institutions saw and acknowledged both the logic of and mutual interest in such an arrangement, and over time went on to themselves sign the Agreement with AIACE. We very much hope that on the issue of building access, the other Institutions will also follow the Commission's example!

We should also add that the Commission provides financial assistance to AIACE to help it fulfil its welfare role, and that this enables us to lay on helpdesks, cover travel costs for volunteers, and organise training sessions to help new volunteers understand both the issues involved and what help might be available. This grant is distributed between the various sections and AIACE's international office. The other Institutions now also make annual grants towards our welfare budget. In sum, we can but welcome the significant progress made thanks to this Framework Agreement with the Institutions.



L'AIACE, un partenaire incontournable

par Koen Binon, DG HR, chef de l'unité responsable des Relations avec les pensionnés

Le nombre de pensionnés des institutions européennes est à l'heure actuelle de près de 25.000. La Commission en compte quant à elle plus de 16.000. L'assistance et le support qui leur sont fournis par les services sociaux constituent un véritable défi étant donné les particularités de cette population.

Le lien statutaire qui unit le personnel avec l'institution durant la carrière ne cesse nullement d'exister au moment du départ à la retraite. Au-delà du bénéfice des pensions et de l'assurance-maladie, certaines mesures à caractère social ont depuis longtemps été instaurées en faveur des pensionnés. Depuis le Statut de 2004, la notion de politique sociale vis-à-vis de cette catégorie de personnel est explicitement établie, formalisant ainsi cet acquis historique.

Les assistants sociaux de la Commission reçoivent quotidiennement de nombreuses demandes d'aide pour des problèmes très diversifiés, allant d'un simple conseil à des questions plus sensibles comme la décision de vivre en maison de retraite ou d'une mise sous tutelle. Un pensionné sur 5 a plus de 80 ans et une grande partie d'entre eux, près de 40%, vivent seuls. Ce chiffre ne fera qu'augmenter dans les années à venir. L'âge avancé se couple souvent malheureusement à d'autres problèmes tels que la maladie, le handicap, la dépendance et surtout le sentiment d'isolement. Près de 20% de la population sont constitués de veufs et de veuves qui n'ont pas travaillé au sein des institutions et ont en général une faible connaissance des rouages administratifs. Ils se sentent perdus, désorientés et ont besoin d'être aidés.

Le service social peut apporter une aide sociale et psychologique dans ce genre de situation. Il a une mission d'assistance, d'écoute, de conseil et d'orientation et tente de trouver les solutions les plus adéquates aux problèmes qui se posent. Il apporte aussi une aide administrative en informant les pensionnés sur leurs droits statutaires, les questions liées à l'assurance maladie, les services éventuels au niveau local ou national, etc. Il s'avère souvent



être le relais entre le pensionné et les services administratifs de l'institution.

La répartition dans les pays de résidence est assez tranchée : en gros, la moitié des pensionnés ont leur résidence en Belgique et au Luxembourg et l'autre moitié dans les 26 Etats membres et ailleurs. La dispersion géographique des pensionnés ne facilite pas le travail des assistants sociaux, malgré la présence de services sociaux à Bruxelles, Luxembourg et dans les centres communs de recherche. Les enquêtes démontrent que la localisation des services sociaux est directement liée à la fréquence d'utilisation, les pensionnés concernés résidant en Belgique, à Luxembourg et en Italie. Alors comment intervenir de manière efficace dans les autres pays ?

L'accord de partenariat signé en 2008 entre la Commission et l'AIACE constitue dans ce domaine un atout précieux. Les 15 sections nationales comptent en effet en leur sein de nombreux bénévoles. Il s'agit d'anciens fonctionnaires qui consacrent une partie de leur temps libre à aider les collègues en difficulté. Le pensionné qui a besoin d'aide peut se manifester auprès de l'Association et un premier contact téléphonique est établi par le bénévole.

L'assistance peut ensuite prendre la forme de visites à domicile, parfois pour compléter les formulaires de l'assurance-maladie, donner l'un ou l'autre conseil ou simplement bavarder autour d'un café. Des enquêtes bisannuelles permettent également d'identifier les pensionnés en difficulté et de leur proposer une aide et un accompagnement par un bénévole.

Ces bénévoles sont encadrés par les services sociaux de la Commission. Des rencontres en groupe et des formations sont organisées à Bruxelles et dans les sections nationales de l'AIACE, permettant ainsi de partager les expériences vécues, d'échanger les points de vue et de discuter des attitudes adéquates à adopter. Les bénévoles bénéficient ainsi des conseils avisés et de l'encadrement professionnel des assistants sociaux.

Dans le cadre de la préparation à la retraite, l'AIACE participe activement aux séminaires qui sont organisés par la Commission environ quinze fois par an. Outre les services administratifs qui prodiguent des informations sur des thèmes divers (assurance maladie, pension, droits pécuniaires, fiscalité, services sociaux,...), les représentants de l'AIACE sont porteurs d'une expérience très riche qu'ils mettent volontiers à la disposition des futurs pensionnés. Inutile de souligner l'importance pour ces derniers de pouvoir dialoguer avec des anciens sur leur ressenti et leur vécu, écouter leurs conseils et l'aide qu'ils peuvent leur apporter.

Le partenariat entre la Commission et l'AIACE s'est donc avéré au fil du temps efficace et incontournable.

ACTIVE SENIOR OU VALORISER L'EXPERTISE DES ANCIENS

L'expertise des anciens fonctionnaires est valorisée par la Commission.

Les pensionnés peuvent ainsi prester de manière bénévole des mandats dans les domaines les plus diversifiés.

Active Senior s'adresse à tous, quel que soit le niveau de hiérarchie occupé durant la carrière.

Les directions générales sont responsables de la mise en œuvre de l'initiative, de la définition des domaines d'activités et de la sélection des pensionnés ayant le profil adéquat.

Une plateforme collaborative a été mise en place pour permettre aux pensionnés intéressés par l'initiative de se manifester en communiquant leurs domaines de compétences. Cette plateforme est accessible au management de la Commission. L'AIACE a été associée, depuis le lancement de l'initiative en 2014, à l'élaboration des orientations dans ce domaine. Par l'intermédiaire de l'association, quelque 400 pensionnés ont jusqu'à ce jour signé une convention « Active senior ». On peut citer également l'initiative « Back to school » à laquelle de nombreux anciens ont déjà participé.

PMO and AIACE: meeting the needs of retired staff

by Veronica Gaffey, Director of PMO

Over the years, AIACE and the PMO have developed a collaborative relationship, which is based on mutual trust and respect, and which was built with one common objective in mind, to meet the needs of our retired staff members.

The location of the PMO on three different sites (Brussels, Luxembourg and Ispra) is no longer an obstacle to assist and reply to the needs of our retired staff. On the contrary, it has become an added value which has allowed the PMO to increase its physical proximity and provide hands-on support through the creation of reception desks and call centers in the three sites. In addition, the PMO will ensure twice per month a permanence for JSIS- and Pensions-related matters in the offices of AIACE Belgium, while at international level AIACE and the PMO have created a network of facilitators between the pensioners and the administration, the so-called AIACE Ambassadors network. The last initiative ensures hands on assistance for those who are far from the three sites of PMO.

Proximity is furthermore enhanced through the availability of a number of online tools such as the 'JSIS online', where information on medical reimbursements and other useful information on the JSIS can be found, and the PMO Contact tool to ask any question to the relevant PMO teams. This year, the new 'Sysper Pensions' portal has been launched, which allows retired colleagues, if they wish, to receive the pension slips and tax certificates electronically as well as to complete the life declaration of online. These online tools are accessible to all pensioners with an external EU Login account.

I highly value the contacts between myself, my colleagues and the members of the AIACE since these have contributed and will continue to contribute to further enrich our relationship, improve the PMO's service and support our retired colleagues and their families.



L'importance du réseau des ambassadeurs

L'AIACE, dans son rôle de partenaire de la Commission, a mis sur pied un vaste réseau d'ambassadeurs auprès du PMO.

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 terminologie 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. Ces problèmes peuvent par exemple concerner les prises en charge et les avances, les autorisations préalables, les remboursements spéciaux en cas de dépenses très élevées, le dépitage, les procédures en cas de décès, la nouvelle application Sysper Pensions, les accès à My IntraComm et à RCAM en ligne, etc.

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.

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. Ceci met 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.

Le partenariat en chiffres

- 12 représentants de l'AIACE dans les comités paritaires (Comité du Statut, CGAM, CASS, CAS, COPAS)
- 27 représentants de l'AIACE dans les groupes techniques Rémunérations, PMO/HR, coefficients d'égalité, amiante
- 80 ambassadeurs de l'AIACE auprès du PMO
- 220 bénévoles sociaux dans les 15 sections nationales de l'AIACE apportant une aide de proximité
- 23 bénévoles assurant un helpdesk IT pour My Intracomm, PMO Contact, RCAM en ligne, Sysper Pensions dans 15 sections nationales de l'AIACE
- 1 subvention annuelle de la Commission de 100.000 € pour la mise en œuvre d'actions sociales à l'intention de tous les pensionnés, membres ou non de l'association
- 1 réseau « Yammer After EC » comprenant quelque 1.300 adhérents, administré et animé par 2 bénévoles de l'AIACE
- 2 réunions annuelles du Conseil d'administration et 1 Assemblée générale avec la participation de la DG HR, du PMO et des autres institutions
- 3 ateliers thématiques (assurance maladie, pensions, services sociaux) durant les Assises annuelles de l'AIACE
- 3 lieux de permanence de la Caisse de maladie pour les pensionnés à Bruxelles, Luxembourg et Ispra
- la participation de l'AIACE à 18 séminaires de préparation à la retraite chaque année.

Le partenariat Commission-AIACE, c'est aussi

- ▶ le site internet de l'AIACE où l'on trouve tous les documents et formulaires relatifs au RCAM
- ▶ une équipe de « testeurs » lors du lancement des applications RCAM en ligne et SYSPER Pensions
- ▶ la création d'Espaces Seniors avec ordinateurs à disposition à Bruxelles et Luxembourg
- ▶ des réunions mensuelles du Bureau international AIACE avec la DG HR
- ▶ des réunions mensuelles entre l'AIACE et le « Groupe harmonisation des procédures » de l'unité Assurance maladie
- ▶ la participation de l'unité Assurance maladie aux Assemblées générales des 15 sections nationales avec création de comptes EU Login sur place
- ▶ les contacts par l'AIACE de centres médicaux dans les 15 Etats membres susceptibles de signer une convention avec le RCAM
- ▶ la participation de la section Royaume-Uni de l'AIACE aux conférences d'information pour le personnel sur le Brexit
- ▶ des rencontres informelles avec le président de la Commission, le commissaire en charge du personnel et la hiérarchie de la DG HR et du PMO
- ▶ la formation des bénévoles sociaux des sections nationales par les services sociaux de la Commission et l'unité Assurance maladie
- ▶ l'accompagnement psychologique de ces bénévoles par les assistants sociaux
- ▶ la participation de l'AIACE au projet HISTCOM visant à rédiger l'histoire de la Commission à partir de témoignages d'anciens.

Le partenariat en images



► Anne-Pascale Descamps, secrétaire AIACE International et helpdesk social



Marc Lemaître, ► ancien directeur PMO, intervient sur la médecine préventive aux Assises de Trieste (2016)



Ludwig Schubert et ► Robert Pendville (AIACE) rencontrent le président José Manuel Barroso



► La DG HR édite un document d'aide pour les bénévoles sociaux de l'AIACE



► Richard Hay, AIACE-UK president, intervient about Brexit



► La DG HR et le Comité du personnel présents à la signature de l'accord



► Le Conseil d'administration de l'AIACE au travail



► Ludwig Schubert et Pierre Blanchard expliquent l'historique de la Méthode

The partnership in pictures

► La section Espagne rencontre un représentant de centres résidentiels pour personnes âgées



Permanence ►
de l'Assurance Maladie
à Bruxelles



► PMO et DG HR à une
séance de formation des
bénévoles à Lisbonne

► L'AIACE présente son action
aux séminaires de préparation
à la retraite



► Micheline Bruyninckx and
Martine Platteau,
IT helpdesks for pensioners

Vice-president Siim Kallas ►
and Irene Souka
at the AIACE « Assises »
in Opio (2009)



► Monique Théâtre et Koen Binon
(HR) présentent le programme
d'actions sociales



► Les pensionnés participent au
programme « Back to school »



► The administration's
representatives at the AIACE
General Assembly in Riga (2011)

► Séminaire
pour les ambassadeurs
AIACE animé par le PMO



L'Espace Seniors ►
pour les pensionnés
à Bruxelles



Les pensionnés à la loupe¹

PAYS DE RÉSIDENCE

AT	124
BE	9874
BG	19
CZ	35
CY	19
DE	1606
DK	585
EE	15
ES	983
FI	239
FR	2640
GB	1015
GR	355
HR	4
HU	30
IE	278
IT	2183
LT	11
LU	2880
LV	20
MT	25
NL	461
PL	41
PT	490
RO	14
SI	14
SK	19
SE	288
Autres	364
TOTAL	24631

TYPE DE PENSION COMMISSION

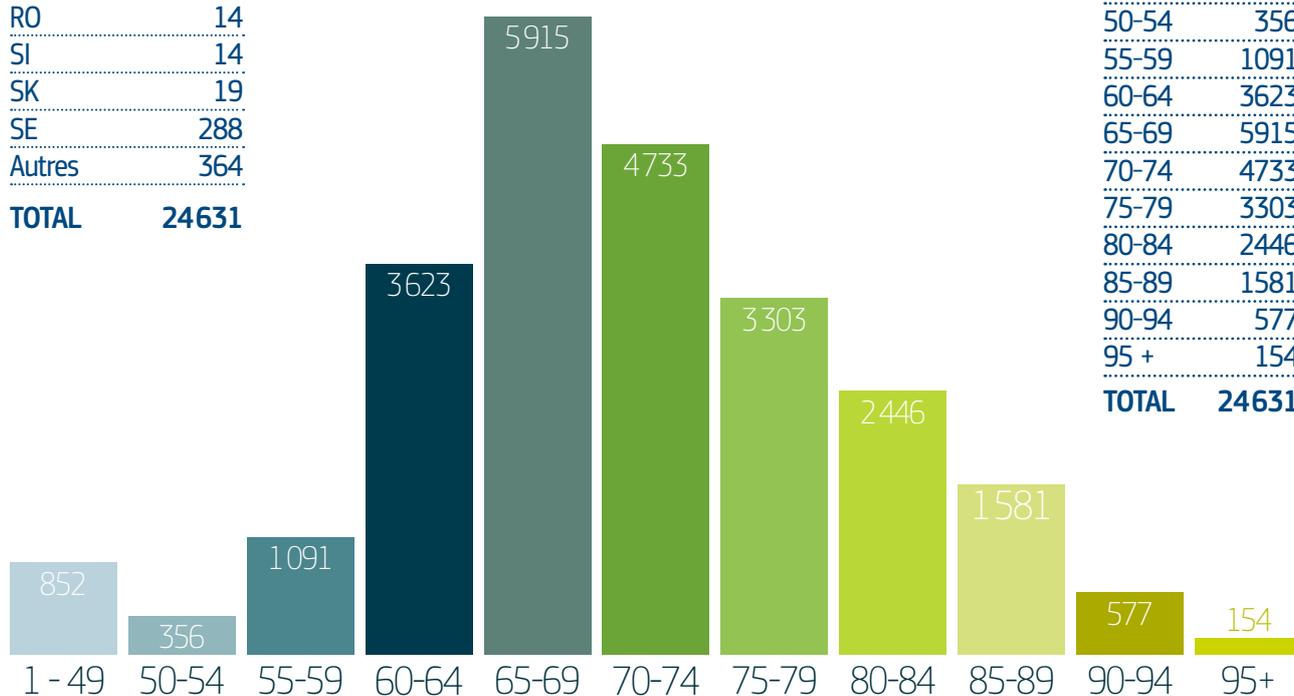
ANC	10847
INV	2380
SRV	3115
VOL	20
TOTAL	16362

INSTITUTION

COM	16362
PE	3516
CM	2148
CJ	659
CES	410
CC	401
EEAS	353
CDR	93
AGENCES	689
TOTAL	24631

ÂGE

1 - 49	852
50-54	356
55-59	1091
60-64	3623
65-69	5915
70-74	4733
75-79	3303
80-84	2446
85-89	1581
90-94	577
95 +	154
TOTAL	24631



Le point de vue des sections nationales de l'AIACE

Austria

by Karl Doutlik, president

Our section was established in October 2011 as the last of the currently 15 sections of AIACE. We are also the smallest section with to date 76 members. Since Austria only joined the Union in 1995 we still are a very young section – the average age of our members is 70.65 years only! As a consequence there is not a great demand for assistance to members.

We currently have four colleagues who are ready to provide assistance. They are geographically well spread across the country. They receive information on new procedures and services on a regular basis. One colleague participated in the last training session for ambassadors and volunteers. In 2016 we organised a training session for our members on JSIS issues including the new online tools.

Four colleagues have called for assistance in the last survey and some others have called directly on our section for assistance in special cases. The main cause for questions are issues on the JSIS and preventive medicine. But there are also issues of a more general nature such as difficulties having the name correctly filed in the database! In some cases colleagues mentioned a feeling of loneliness upon return home after many years of absence for their active service. We make an effort to contact them regularly in person or by telephone.

One very touching case has been a colleague who had suffered a severe brain damage following an accident at home. His mother completely unexpectedly had to take care of him but had no idea about the procedures of JSIS. We provided the necessary information on whom to contact and tried to support her in many other contacts, also with national authorities. The colleagues

of the Settlements Office in Luxembourg have been most helpful in this very special case! As a complete surprise for everyone our colleague meanwhile has recovered to almost hundred percent and is again able to lead an independent life!



2017 - General Assembly in Graz including visit of AVL company

Belgique

par Philippe Loir, fondateur et coordinateur des actions sociales

La section Belgique a depuis ses débuts apporté une aide sociale aux membres de la section en difficulté. Cette action s'est structurée et renforcée à compter de la signature de l'Accord de partenariat de 2008 grâce soutien du secteur « Relations avec les anciens » de la DG HR.

L'aide sociale est offerte désormais à l'ensemble des pensionnés de Belgique grâce aux enquêtes périodiques lancées par la DG HR pour détecter les personnes en difficulté. Le nombre de ces personnes augmentant, le recrutement des bénévoles a suivi et compte actuellement 42 personnes résidant dans la région bruxelloise et ses environs. Les bénévoles sont à même de couvrir sans de trop grands déplacements les lieux de plus grande densité géographique de pen-

sionnés de la Belgique. Ils agissent sur demande du responsable de l'action sociale ou de son adjoint, informés par la « help-desk » de la section qui centralise quotidiennement les demandes d'aide.

Les bénévoles suivent en permanence près de 110 cas, ce qui a représenté environ 430 interventions en 2017. Elles consistent en l'établissement de demandes de remboursement, discussions avec le PMO, visites dans les maisons de repos ou cliniques, soutien moral et rencontres avec les familles. Ces activités sont réalisées avec le soutien et le conseil des assistants sociaux (au nombre de deux). Ils interviennent dans la formation des nouveaux bénévoles d'une manière collective ou individuelle, dans l'examen des cas difficiles effectué régulièrement lors de réunions d'échange et d'information entre bénévoles et assistants sociaux. Lors de ces rencontres et discussions, les assistants sociaux peuvent décharger les bénévoles des cas complexes ou ingérables qui nécessitent une prise en charge professionnelle. Ils apportent en permanence conseils et soutien aux bénévoles qui ont ainsi un référent de proximité.

Les autres actions sociales de la section Belgique telles que l'évaluation des « Maisons de repos » et des « Maisons de repos et de soins », la rédaction d'une brochure « Entraide sociale » sont réalisées sans la participation de la DG HR.



Réunion d'échange entre les bénévoles AIACE et les assistants sociaux

Danmark

by Marina Wijngaard, president

Volunteers and organization

Until now the Board of the Danish Section (9 persons) have been able to cope with the task of visiting/contacting pensioners in need of help. In addition, a volunteer has come forward expressing a willingness to assist if required in that person's particular region, but this has not yet been necessary. The possibility of having travel expenses refunded is appreciated.

The Board arranges a number of social events every year which Members are invited to attend. We encourage our members to stay in contact with former colleagues and in this way contribute to an informal network.

There were no specific courses. Instructions were forwarded to the volunteer.

Number of pensioners assisted

Although no Danish pensioners reacted to the latest questionnaire with a request for help, several hundreds of pensioners (members and non-members) have been contacting Danish Board Members asking for assistance with all sorts of problems in their relations with the EU institutions, particularly as regards problems with EU Login or JSIS. Some fragile Members (and their families) have needed guidance on the procedure regarding nursing homes or serious illness, and bereaved family members have asked for help concerning the funeral allowance. Most people just need help on specific issues, but a handful has required more prolonged assistance, mainly due to difficulties in understanding the procedures.

Furthermore, a number of Danish AIACE Members have contacted the Board about problems with the Danish authorities due to their status as EU pensioners.

AIACE-Denmark is very active in informing Danish EU pensioners about how to deal with practical problems they may be facing. This information is distributed primarily via our home page and in our VADEMECUM, but also via email or, for those who prefer, by post.

Further information/ Remarks

In Denmark - a country with a finely meshed social security net - social welfare problems are usually dealt with by the relevant national institutions and the need for action from our side seems to be limited. Every citizen after the age of 75 is offered a visit from a social worker (local community) in order to define the need of any kind of assistance. Not all assistance is free of charge, the client's contribution depends on his/her income.

This offer is repeated on request or at the age of 80. As a general rule people stay in their own house or apartment as long as possible. They have to "qualify" for a place in a nursing home on the basis of the extent of the help they need. Here problems may increase as the number of facilities is limited and there are only very few private nursing homes.

Isolation and loneliness are a well-known and general problem amongst the elderly. A lot is done locally by volunteers from other organizations (the Red Cross, Ældresagen, Lions', local churches) much better equipped to the task than AIACE-Denmark. These organizations arrange meetings, excursions, coffee lunches and dinners in some places on a weekly basis in order to break the isolation.



Happy members participating in a tour to Riga

Deutschland

Prof. Dr. Hendrik Fehr, präsident

Die deutsche Sektion der A.I.A.C.E. gehört der AIACE International seit ihrer Gründung im Jahr 1969 an, ist also so genanntes Gründungsmitglied. Die AIACE Deutschland ist im Vereinsregister in Berlin eingetragen. Anfang 2018 gehörten ihr 812 Mitglieder an, das entspricht derzeit etwa der Hälfte der deutschen EU-Beamten und Bediensteten im Ruhestand. Für die Mitgliedschaft ist es nicht erforderlich in Deutschland zu wohnen.

Vorstand: Die fünf Mitglieder des auf jeweils drei Jahre gewählten Vorstandes (Präsident, Vize-Präsident, Schriftführer, Verantwortliche für Kommunikation, Mitgliederverwaltung sowie des Schatzmeisters) wohnen in Berlin, Heidelberg, Airing bei München, Brüssel und Korschenbroich. Der Vorstand trifft sich in der Regel zu drei Vorstandssitzungen im Jahr und organisiert seine Sitzungen teilweise oder ergänzend auch via Skype.

Kollegienhilfe: Eine Gruppe Freiwilliger (z.Zt. 15 Mitglieder des Vereins) stehen für die Kollegienhilfe zur Verfügung. Soweit es im Bereich ihrer Möglichkeiten liegt und ohne dabei Haftung im juristischen Sinne zu übernehmen, sind die Mitglieder der „Kollegienhilfe“ bereit, Auskünfte bei administrativen Fragen zu erteilen, nützliche Kontakte zu vermitteln, oder Hilfe zur Lösung organisatorischer Probleme zu leisten, wenn nötig auch vor Ort, wenn Umstände und Entfernung einen Besuch erlauben.

Mitgliederinformation: Im Bulletin unserer Sektion „Der Deutsche Sektionskurier“ (Auflage 1000) werden regelmäßig Mitgliederinformationen und Artikel zu Mitglieder- und EU-relevanten Themen veröffentlicht. Die Web-Seite des Vereins enthält ebenfalls zahlreiche allgemeine Informationen sowie die letzten Ausgaben des ‚Kuriers‘. Unterstützung erhält der Vorstand durch unseren Netzbetreuer-Experten, die ‚Ambassadeure‘, die Organisatoren der Stammtische und die ehemaligen Vorstandsmitglieder.

Jahrestagung: Die dreitägige Jahrestagung mit der Mitgliederversammlung und einem interessanten touristischen Programm findet jeweils in einer anderen deutschen Stadt statt. Im Rahmen der Tagung werden

Vorträge von Europaabgeordneten, anderen Persönlichkeiten mit Diskussion angeboten und Jugendgruppen, die sich für die europäische Idee engagieren, mit einer Spende vom Verein bedacht.

Stammtische: In regelmäßigen Abständen treffen sich Ehemalige zu regionalen Stammtischen. Im Angebot sind dort Begegnung und Gedankenaustausch als „Ehemalige“ und gegenseitige Unterstützung auch für das Alltagsleben vor Ort, Vorträge, gemeinsame Exkursionen mit kulinarischen Genüssen. Orte dieser gut besuchten Veranstaltungen sind z.Zt. München, Karlsruhe und Berlin. Gründungen im Raum Köln und im Norden sind geplant.

Krankenversicherung: Ein Schwerpunkt der Vereinsarbeit für die Pensionäre und/oder deren Angehörigen liegt im Bereich Krankenversicherung. Ein großes Problem bereitet unseren betagten Mitgliedern die fehlende Kommunikation in deutscher Sprache: Den Umgang mit dem online-Verfahren (JISIS bzw. RCAM-online) der Krankenkasse oder die Nutzung der Informationen auf den Internetseiten z.B. über „My Intracomm“ kann man von ihnen kaum mehr erwarten. Jüngere Ehemalige tun sich damit weniger schwer. Mitarbeiter der Krankenkasse in Luxemburg stehen den TeilnehmerInnen an der Jahrestagung regelmäßig für Hilfe und Auskünfte zur Verfügung.

Seminare der AIACE-INT: Dank der finanziellen Unterstützung durch die Kommission sind wir in der Lage, den Sektionskurier an alle Mitglieder zu versenden. Das Angebot der AIACE INT an Seminaren z.B. für Kommunikation und „Ambassadeure“ nehmen wir gerne wahr.



Le maire de la ville de Heidelberg accueille l'Assemblée générale

España

par Emilio Pérez Porras,
Responsable des actions sociales

Depuis 2008, AIACE-Espagne a continué à aider des pensionnés et des conjoints survivants des adhérents et non-adhérents en détresse, à résoudre leurs problèmes et à surmonter les difficultés que les procédures administratives posent pour bénéficier des prestations du RCAM et des aides sociales communautaires.

Durant cette période et dans le cadre des relations de coopération et de partenariat prévues par l'accord avec la Commission, la section espagnole a coopéré fortement à la mise en place de différentes initiatives de la Commission telles que, parmi d'autres :

- la mise en place de la plate-forme « RCAM en ligne » pour gérer les dossiers d'assurance-maladie
- la coopération au programme biennal de pensionnés en difficulté de la DG HR, en fournissant les informations requises pour la prise de décision dans les dossiers en considération.

Pour faciliter toutes ces tâches, AIACE-Espagne a pu bénéficier de l'appui de la Commission en nous permettant à titre d'exemple :

- de disposer d'un bureau et de la logistique au sein du bâtiment de la Représentation permanente de la Commission à Madrid
- de la reproduction, mise sous enveloppes, expédition et affranchissement de deux Vadémécums élaborés par AIACE-Espagne au bénéfice des membres, en 2012 et en 2015
- du point de vue financier, d'avoir bénéficié d'un montant de 35.150 € pour la mise en œuvre de nos actions sociales.

L'acteur principal pour la réalisation de cette politique a été l'équipe de bénévoles de notre section. Le nombre total de bénévoles pour l'ensemble des six délégations régionales qui constituent la structure de la section, est d'une cinquantaine.

Dans le but de renforcer leur capacité et dans le contexte de la politique de formation de bénévoles

pour des actions d'entraide sociale mentionnée dans l'accord, cinq séminaires ont été organisés par l'AIACE-Espagne depuis 2012.

Pour trois de ces séminaires, l'on a pu compter sur l'expertise des assistantes sociales de la Commission qui se sont déplacées en Espagne pour y participer.

De plus, deux séminaires ont été organisés à Madrid et à Barcelone afin de faciliter l'information des conjoints survivants et des familles de fonctionnaires retraités quant aux procédures d'accès aux prestations de la Commission et aux services responsables. En conclusion, plus de 115 personnes se sont inscrites à l'ensemble des sept séminaires et ateliers mentionnés ci-dessus. Tous ces séminaires ont été financés par des fonds en provenance de l'accord financier COM-AIACE de 2008.

Notre huitième et dernier séminaire, dont l'objectif principal a été l'échange d'expériences et de bonnes pratiques parmi quelques sections d'AIACE-Internationale dans le domaine des actions sociales, a eu lieu à Málaga le 27 novembre 2017. 24 personnes y ont participé dont 4 représentants des services de la Commission (DG HR, PMO Pensions et RCAM). En outre le séminaire a été enrichi par la présence des représentants des sections Belgique, France, Grèce, Portugal et de la section hôte Espagne.

Avec ce dernier séminaire, le nombre de personnes mobilisées pour participer à l'ensemble des ateliers de formation dépasse celui de 140.



Le Comité Exécutif de la section

Finland

by Heikki Salmi, president

Section Finland is still rather young. Our country joined the EU in 1995, 22 years ago. The association was established in 2009 and has for the moment about 190 members. Given the relatively young age structure for a pensioners' association, the need for social action measures is still limited.

First and foremost, social action measures have been taken in the fields of informing and helping members to solve their practical problems on JSIS issues, including the JSIS online services. As regards the information activity, a website of the association was established in 2014 and a Vademecum for EU pensioners in Finnish was published in 2015. The updates are published on the website. Helpdesks and volunteers have been occupied in more in-depth help work in some cases of serious health problems and deaths of members.

Section Finland has five active helpdesks/volunteers. More volunteers will be activated when needed. The number of pensioners and families supported is around 10 per month.

In addition, Section Finland is organising training in relevant topics related to social actions with expert lecturers both from the Commission and the Finnish administration.

The training courses organised for the members and their spouses up to now include the following:

- 2014** Training seminar on JSIS online
- 2015** Old-age care services, benefits, volunteer assistance
- 2016** Inheritance planning and the new European regulation on succession
- 2017** Living will and authorisation of trusteeship.



2015 – workshop « Ageing and Social actions » with Rita Paulitz (PMO) and Alan Lenglet (DG HR)

France

par Michèle Thozet et Isabelle Kardacz

Un peu d'histoire

Sans que la Commission ait défini le contenu et les limites des actions sociales, prévues à l'article 7 de l'accord de 2008, le bénévolat en France, organisé sur une base régionale, a résulté d'une action volontaire et pragmatique des retraités, adhérents à l'AIACE-France. C'est la région PACA-Corse qui a, la première, organisé le bénévolat, dès 2003. La région Ile-de-France a suivi en 2009 et un maillage territorial du bénévolat a été ensuite mis en place dans tout le pays. Chaque région organise son bénévolat selon ses spécificités. La carte de France, ci-jointe, donne une idée précise du nombre d'adhérents à l'AIACE-France par région et du nombre de bénévoles chargés de leur apporter aide et soutien.

Actions

Le bénévolat couvre une large gamme d'actions : depuis les actions ponctuelles (aide administrative dans le cas de difficultés avec le RCAM ou le PMO...) à des cas plus difficiles qui exigent une écoute particulière, le montage de dossiers complexes (par exemple, accompagnement d'une collègue accidentée, recherche de maisons de retraite médicalisées ou non, accompagnement lors de litiges quant à la mise sous tutelle d'anciens collègues...) et même la connaissance de la fiscalité française.

Le bénévolat à l'AIACE-France ne se limite pas à des actions sociales. Il comporte également des initiatives conviviales autour de visites touristiques, de déjeuners hebdomadaires, de soirées théâtrales, de groupes de lecture ou de marche à pied et de conférences/débats, suivies d'un déjeuner pour ceux qui le souhaitent.

Sans oublier les actions d'information au service des adhérents : l'INFO, diffusé sous forme papier, deux fois par an ; l'annuaire des membres de l'AIACE-France, diffusé une fois par an et le site web, mis à jour régulièrement, qui recense toute l'activité de l'AIACE-France.

Enfin, il convient de citer les actions de sensibilisation de l'opinion publique aux enjeux de la construction européenne, telles que de courts textes diffusés largement lors des dernières élections au Parlement européen ou la participation active aux débats du Mouvement européen ou d'autres organisations à vocation européenne.

Difficultés

La lourdeur de certaines procédures du RCAM qui rebutent des collègues vieillissants et fragilisés par la maladie; le fait que près de la moitié des collègues n'ait pas accès à Internet; le sentiment que nous sommes considérés comme des étrangers par certains établissements de santé français; le problème récurrent de refus des prises en charge par les établissements de santé; le fait que les bénévoles vieillissent et que la relève n'est pas garantie : il faut faire beaucoup d'efforts de recrutement parmi les jeunes retraités...

Face à ces difficultés, des outils ont été mis en place. La formation tout d'abord : deux séminaires de formation des bénévoles ont été organisés à Nice en octobre 2013 et à la Rochelle, en octobre 2016. L'information ensuite : un dossier du bénévole a été constitué et mis à la disposition de tous sur le site web. Il est mis à jour régulièrement.

Valeur ajoutée

Pour les bénévoles, elle est évidente : contact avec des personnalités variées, le bénévolat est source d'amitiés et de dynamisme. Il donne le sentiment d'être utile. Dix ans de bénévolat ont permis de faire émerger des questions importantes : le handicap, la complémentarité, les autorisations préalables, qui sont soumises aux instances compétentes de l'AIACE-Internationale ou directement aux services de la Commission concernés. Un point important : l'AIACE-France a décidé de nommer une coordinatrice des bénévoles qui est également membre du comité. Elle contacte le réseau des bénévoles des différentes régions de France lorsqu'il y a une information importante à communiquer et se charge de la coordination des mises à jour régulières des fiches du « Dossier du bénévole » sur le site web de l'AIACE-France.



Nombre d'adhérents et de bénévoles par région

Greece

by Despina Vamvakidou, president and Angeliki Verli, secretary-general

The Greek section of AIACE was established in 2008 by 25 founding members and in 2018 it has more than 200 members. At the beginning, the section concentrated its attention on the most important problem, taxation, because the Greek authorities applied the Greek Fiscal Law on Income to EU pensioners ignoring the the Protocol on Privileges and Immunities. With the help of the Commission HQs and the Commission Representation in Athens, the section succeeded in convincing the Ministry of Economy to introduce a corrective law which exempts the EU pensioners from the Greek fiscal law on income.

Social action covers the majority of the section's activities, as most of the members asking for help face problems with the administrative procedures and particularly the various aspects of the JSIS.

The members of the administrative council receive a significant number of these requests on a day-to-day basis and try to resolve them in cooperation with the competent central authorities.

Direct billing is the most usual request as the members' families do not know how to get the relevant authorization and the section is often called to act on their behalf.

The section has succeeded in establishing good cooperation in terms of financial offers also, with a number of private hospitals, mainly in Athens, in order to facilitate the members' families.

Moreover, the Greek section has prepared in Greek and in a loose-leaf form a detailed guide with all necessary information on procedures, contacts and forms to complete. The guide is distributed to all members and it will be updated on regular basis.

In good collaboration and coordination with the social services of the Commission the section tried also to confront a very difficult situation where even the consultation of a lawyer was needed.



Présentation de "EU Login" aux bénévoles de la section

For cases which need special attention and follow up action such as serious health problems and consequent situations, the section established already in 2010 a network of volunteer members who are prepared to help other members in need. The network is recently renewed in 2017 and a two days special training has taken place in October 2017 with the help and participation of the central Commission social service.

Ireland

by Peter Doyle, president

In terms of providing a useful service to our members, now numbering more than 200, the most useful initiative has been the preparation of our Handbook. This loose-leaf publication runs to about 50 pages, divided into almost 30 chapters, and provides our pensioners with all the information they are liable to require in their dealings with the services in Brussels, Ispra etc.

In addition to being welcomed by our members, a number of other AIACE Committees in the member states to whom we sent hard copies are planning to produce a similar publication, or have already done so. We recently sent DG HR's social services a digital version of our recently updated Handbook, which has also been distributed to our AIACE colleagues.

A second initiative which might be worth mentioning is the design and production of individual AIACE Ireland plastic identity cards to all our members, featuring their personal details, including details of their JSIS cover. We see this as an addition to the European Health Insurance Card, which is largely of use when one is travelling abroad. We were inspired to do this by our Austrian colleagues, a good example of inter-AIACE collaboration!



ID card member with JSIS information

Italia

par Gianfranco Sottocomo, président

Voilà 10 ans que la coopération entre les services de la Commission et l'AIACE, basée sur l'accord de partenariat signé en 2008, montre toute sa valeur dans l'intérêt des uns et des autres. Chaque section nationale, agissant dans ses différents domaines d'intervention en faveur des anciens, a su tirer profit des facilités fournies par la Commission tant sur le plan de la logistique que du support opérationnel.

En ce qui concerne plus directement la section Italie, les relations étroites avec le management du CCR d'Ispra (où se situent le PMO/6 avec le bureau liquidateur de la caisse maladie et le service social) ont été un atout majeur pour

fournir une aide généralisée aux pensionnés en Italie, mais encore plus particulièrement dans les situations d'évidente difficulté de certains. L'intense collaboration qui existe depuis des années entre la section Italie, le PMO (Ispra et Bruxelles) et le service social a permis de mettre en place des synergies importantes dans le but de simplifier les rapports "Anciens - Commission", facilitant ainsi le travail de tous les intervenants. Ceci a représenté une valeur ajoutée incontestable dans notre activité et est à la base des 2500 interventions réalisées en 2017, au sujet de: caisse maladie, médecine préventive, pensions, fiscalité du conjoint, hospitalisations, assurances complémentaires et accidents, RCAM on-line, etc. Notre action s'exerce via deux centres de référence: le siège de Rome (3 bénévoles + 1 help desk) et la délégation d'Ispra (10 bénévoles + 1 help desk) en étroite collaboration entre eux et en fonction de la population gérée (en 2017, 1106 associés, $\frac{3}{4}$ par Ispra et $\frac{1}{4}$ par Rome).

La section Italie participe aussi au Comité Paritaire des Actions Sociales (COPAS) des CCR Ispra Séville en tant que membre sans droit de vote, mais notre présence est active et nous sommes écoutés (anciens = sagesse). En 2016, lors de la dernière enquête auprès des pensionnés en difficulté, la section Italie et les services de la Commission ont affronté, analysé, résolu ensemble 32 situations particulièrement difficiles.

Mais tout n'est pas parfait. Du point de vue de la logistique, l'hébergement de certaines sections nécessite une solution définitive convenable, y compris le siège à Rome de la section Italie. Des décisions en ce sens seraient la meilleure façon de saluer le 10ème anniversaire de l'accord de partenariat.



Les bénévoles de la section au travail

Luxembourg

par **Laura Barents, présidente** et
Rosella Testi, vice-présidente

Le groupe de travail “Actions sociales” est actuellement composé de huit personnes dont trois au sein du Comité et cinq bénévoles membres de la section qui apportent une aide ponctuelle en fonction des besoins.

Le Comité est sollicité régulièrement par des personnes rencontrant des difficultés liées à l'isolement, ce qui amène les bénévoles à effectuer des visites à domicile ou en maisons de retraite, à téléphoner pour prendre des nouvelles, à donner des informations de nature administrative, à solliciter les assistants sociaux des Institutions afin de repérer et préciser les besoins. Le plus gros du travail consiste à apporter une aide concernant les questions relatives aux remboursements des frais de maladie : demandes d'autorisation préalable, difficultés d'utilisation du RCAM en ligne, difficultés des personnes isolées à introduire les demandes de remboursement. L'aspect humain n'est pas négligé et il s'est développé sous forme de rencontres mensuelles autour d'un café afin d'atténuer la situation de solitude. Depuis 2010, la section Luxembourg assure une permanence sociale et d'information un mercredi sur deux au PE bât. KAD. Pour l'année écoulée, le nombre de visites rendues par les bénévoles aux anciens collègues ou leurs ayants droit a été d'environ 130 et le nombre de pensionnés suivis régulièrement est de 15.

L'année 2017 a été consacrée à défendre l'aide aux pensionnés en état d'isolement et à sensibiliser les instances administratives sur la nécessité d'une prise en charge de la « dépendance modérée » qui n'est pas régie par les DGE. Nous comptons sur un avancement favorable du dossier au niveau du CGAM. La section s'est aussi activée auprès des services de la Croix Rouge luxembourgeoise pour négocier un partenariat pour certaines prestations. Avec le support du C.A.S. (Comité des Activités Sociales) Luxembourg ont été identifiées des activités de bénévolat à développer et à promouvoir afin d'améliorer la cohésion intergénérationnelle entre actifs et anciens dans l'entraide (par exemple, aide aux personnes âgées, aide administrative pour la caisse de maladie, help-desk informatique, offre d'hébergement

aux stagiaires auprès des anciens, etc.) via la plateforme LUXWEB, outil interinstitutionnel de diffusion de l'information du site de Luxembourg, qui est maintenant ouverte aux pensionnés.

Le nombre de pensionnés ainsi que l'âge moyen étant en augmentation constante, il est maintenant nécessaire d'élargir les pistes d'appel aux bénévoles pour faire face aux demandes croissantes de nos ex-collègues.



Le Comité de la section lors du repas de Nouvel An 2016

Nederland

by **Comelis Burger, secretary**

During 2017 and in previous years also, a substantial number of our members requested information and/or other forms of support. The questions raised differed but an important number of these were related to problems encountered in their contacts with the JSIS Settlements office in Ispra responsible for the management of the sickness costs for all EU pensioners in the Netherlands. There are three members of the AIACE-NL Board dealing with these requests for assistance which vary considerably.

The Dutch section did not put a geographically spread organization in place although the three members mentioned above, cover this point to a certain extent. In the course of 2017 our section (385 members) received 78 questions for information or help of quite a different nature from 46 members or their relatives. It appeared necessary to pay 8 visits at home and in some cases we had to visit the same member several times. It should be mentioned also that for several years a representative of the Ispra Settlements Office is present during

our General Annual meeting (AGM) to answer questions on the spot. The same applies for a representative of the Pension Unit.

This service is highly appreciated by our members which are not often in a position to talk directly to a representative of these Units. The last AGM took place in Zwolle and 13 members made use of this possibility.

As the Dutch National Sickness insurance system is not always helpful in cases when obtaining prior authorization is necessary the Section undertakes efforts to intervene. The same applies for solving administrative problems of our members when entering a nursing home. Furthermore we received several questions on problems with the Dutch Tax authorities.

The Dutch section has a substantial number of their members living in the neighbourhood of the Joint Research Centre in Petten therefore a local information meeting was organized in May 2017.

It seems to be quite a problem to call upon the social workers of the JRC in Petten. They consider the problems of the active staff being their priority.

For the moment we are looking for a 'specialist' in informatics who can help us out with the problems related to the access of EU login and in future for Sysper Pensions. Despite information sessions in Brussels on these subjects, we feel that these training sessions, in which a large number of representatives participate from the various sections, does not give us the background needed to help our members adequately. So far we refer them to the helpdesks available. Training in a small group would possibly be the answer.



Assises 2017 in Maastricht : « Pensions » workshop with the PMO

Portugal

par Teresa Luz, Odete Machado et Norma Sousa,
membres de la Direction



Session de formation pour les bénévoles à Lisbonne

L'importance et la représentativité de l'AIACE en tant qu'intermédiaire entre les anciens et la Commission ont été reconnues lors de la signature de l'Accord de Partenariat COM/AIACE en 2008. Entre-temps, 10 ans se sont passés et l'AIACE s'est beaucoup développée.

L'AIACE-PT est l'une des sections nationales qui l'intègrent et a, elle aussi, beaucoup grandi pour compter à présent environs de 230 membres, un nombre remarquable s'agissant d'un petit pays et d'une section assez jeune. Cette croissance a déjà justifié une nouvelle organisation de nos membres visant à renforcer les relations entre et avec nos collègues des différentes régions du pays.

Afin de remplir leur rôle, nos 15 bénévoles ont suivi une formation spécifique et leur intervention a déjà permis la résolution de nombreuses situations d'anciens collègues en difficulté. Par ailleurs, l'AIACE-PT compte sur 4 Ambassadeurs qui seront les intermédiaires entre l'Administration et les anciens pour toute question d'ordre administrative.

Au-delà de ses activités en matière d'information, de communication et d'aide en général, l'AIACE-PT est très active dans l'organisation de sessions de formation destinées à ses membres, sans oublier les activités culturelles et de loisirs, qui sont toujours suivies avec énormément d'intérêt !

Sweden

by Margareta Roth, president

Over our ten years of activity the volunteers in social work have played a crucial part, and their role is increasing in importance as the section is growing.

From the start in 2007 with around 15 members, we now count 185. We all grow older and potentially need more support, particularly when it comes to taking care of our personal EU administration or coping with new demands on our IT capacities.

Over the years 4 - 6 members have performed many different tasks to help their fellow members on a voluntary basis. On one occasion a few years back we organised a formal training session to give our volunteers a solid ground of knowledge of social, legal, and psychological matters. We are planning a new similar training session this year, since there are now some new volunteers while others have left.

Our main line of support is however on line. We have now constructed a new web site where we publish all news from PMO, questions from members where we have been able to give relevant answers, new information given at our meetings for those not present, etc. We also regularly send out information directly by email to all members.

Frequently now our volunteers are called to help new widows and widowers who have not worked for the institutions as their deceased partner has. It is a huge task to guide them through the administrative maze of the institutions, not to mention the linguistic problems as very little information is available in Swedish.



2013 : PMO visits the section to explain the JSIS rules

Out of our six present volunteers, we now also have two who are specialised in specific areas: one trained in psychological therapy and one in legal matters.

The work to encourage new volunteers to present themselves is ever ongoing, but with rather little success for the time being. However, we hope that a new training session this autumn will attract new candidates. We are in the meantime extremely grateful to our volunteers who offer their support to colleagues or their spouses in difficult situations!

United Kingdom

by Richard Hay, president

Support for our members is at the heart of what we do in AIACE UK (as it is no doubt for each of the 15 branches of our Association).

One important channel of this support is the help we provide to members and non-members who are having problems with their pensions or with their use of the JSIS. We make known our willingness to help, so we are contacted by telephone or by e-mail. We are also told by DG-HR of any in the UK who have responded to their regular enquiry to all pensioners inviting any who feel that they have difficulties to get in touch.

For many years, we have relied on individual members of our branch to handle these enquiries, which they have done with devotion and sensitivity. Some years ago, we held a training course for volunteers in this area, with financial help from the Commission. This covered a wide range of topics – legal, psychological and safeguarding. Colleagues from PMO came to explain the issues that arise with the EU's systems of social security. In practice, this course covered more than was needed in our context. Since then we have welcomed visits from PMO at some of our meetings to keep up to date on the rules and regulations as (very rightly) these evolve.

We are also very pleased to see the recent initiative of 'ambassadors' now become established both among our



Mavis Nairne, 100 years in 2017, followed up by the AIACE's volunteers

members and with PMO. We hope that this recognition will simplify contacts both for members and other pensioners, and for PMO. This should make it easier and quicker to find appropriate answers when something happens that is beyond the normal routine. We have consistently found understanding and willingness to help on the part of PMO, although sometimes we are obliged to see that the rules simply not permit something that may seem reasonable to others.

The other important channel of support to our members is quite different. This is our wish to offer all members, wherever they live in the UK, the possibility of meeting other EU pensioners. The life experience of those who have worked in the EU are very different from that of the great majority of people in the UK; our careers can cut us off from others around us. So occasions to meet others who have shared this experience are valuable. In the UK we have 10 groups which cover the country (there are still gaps which we keep trying to fill). These groups normally meet once or twice a year; they will almost certainly share a meal; they often have an invited speaker; and there will be a business meeting which is also a chance to give members the latest useful information about pensions and the JSIS. Some members don't feel the need of these meeting, but about half do come. We also hold general meetings for all our members; these are usually in London (the majority of our members live in the South East), but every other year we have a general meeting somewhere else.

Finally, and least exciting but very necessary, there is the continuous task of making information about pensions and the JSIS available. We do this through our web site and by occasional mailings by e-mail or (for those who prefer) by post.

In these different ways we feel that AIACE UK is fulfilling the vision of cooperation between the Association and the Administrations which is at the heart of the Framework Agreement we now celebrate.

EXTRAITS DU LIVRE D'OR

Très heureux de voir
que la Commission
s'engage en faveur
des "seniors"

Together
from
... 09/05/1950 ...

Merci à tous
les artisans
de cet accord
qui concrétise les liens
entre la Commission
et ses anciens

Il est dans l'intérêt conjoint
de l'institution et des
anciens de développer une
coopération et une entente
dans le domaine social.

Dass man sich noch
an ünes "Europäer
der ersten Stunde"
erinnert hat

Una tappa nella
storia delle
Commissione

Puissent
les fonctionnaires rester
des militants européens
aussi longtemps
qu'ils le pourront
une fois venu
l'âge de la retraite



Responsable de la rédaction : DG HR **Monique THEATRE**
Conception et mise en page et impression : OIB CONCEPT & REPRODUCTION.
Cette publication n'engage pas juridiquement la Commission