



**AIACE**

**Association Internationale des Anciens de l'Union européenne**

*Près de 15.000 adhérents – ouverte aux anciens de toutes les institutions et tous les organes*

Le Secrétaire général

22/2024



Bruxelles, le 19 juin 2024

**PROJET DE PROCES-VERBAL DE LA REUNION AVEC LES  
REPRESENTANTS DES ADMINISTRATIONS  
DU 28 MAI 2024 À BRUXELLES  
(en vidéo)**

**Présences des administrations - Tableau en annexe**

La Présidente ouvre la réunion et souhaite la bienvenue aux représentants des administrations, et notamment à Christian Levasseur, nouveau Directeur du PMO.

Elle passe la parole à I. Salmi, directeur général adjoint à la DG HR. Il transmet les salutations de S. Quest, le nouveau directeur général, qui connaît bien l'AIACE puisqu'il a été lui-même directeur du PMO. Il remercie l'AIACE pour les services précieux fournis aux pensionnés, ce qui est une situation win-win pour la DG HR et l'AIACE. Il souhaite intensifier et étendre la coopération avec l'AIACE et augmenter le support aux pensionnés.

Le problème actuellement est la transformation numérique qui a une valeur ajoutée, mais parallèlement il faut que l'information reste disponible.

Il mentionne également le rôle des pensionnés comme ambassadeurs dans le cadre de la campagne électorale pour les élections européennes.

Il soumettra prochainement des idées pour étendre la coopération avec l'AIACE.

La Présidente le remercie et souligne l'aide inestimable et indéfectible des collègues de la DG HR. Elle s'inquiète de la situation des bureaux, notamment à Athènes et à Rome (à Paris la solution a enfin été trouvée), ainsi que sur l'avenir du VM18 qui sera vendu.

Les documents contextuels sur la situation politique et les élections européennes fournis par Z. Venkova, ont été transmis aux sections.

La Présidente passe la parole à S. Panter, directrice à la DG HR. Elle prend note des problèmes de bâtiments et promet d'étudier la situation à Athènes et Rome. Le VM18 ne sera vendu que mi-2027, mais il y a déjà des réunions avec l'OIB pour les réaffectations.

❖ **Afin que la situation puisse être claire, la Présidente s'engage à transmettre prochainement à la DG HR un brief reprenant la situation de chacune des 27 sections en matière d'implantations immobilières.**

*15 Sections : Belgique/België – Danmark - Deutschland – Éire/Ireland - España - France – Ελλάς/Grèce - Italia – Luxembourg  
- Nederland – Österreich – Portugal – Suomi/Finland – Sverige - United Kingdom*

-----  
*Adresse administrative : Commission européenne, N105 00/036, 1049 Bruxelles-Belgique*

*Téléphone : ligne directe (+32-2)295.29.60 standard (+32-2) 299.11.11*

*Adresse électronique : [aiace-int@ec.europa.eu](mailto:aiace-int@ec.europa.eu) Site Web: [www.aiace-europa.eu](http://www.aiace-europa.eu)*

*N° d'entreprise: 0408999411*

La Présidente la remercie et passe la parole à Chr. Levasseur, nouveau directeur du PMO.

Il souligne que son principal souci est l'accès des affiliés aux soins de santé.

- S'agissant de la Belgique, MyCareNet facilitera le flux des informations par voie informatique. Le patient paiera au praticien qui enverra la facture directement au PMO, ce dernier étant considéré comme une mutuelle virtuelle. Les problèmes informatiques de connexion sont résolus. Les discussions sont en cours avec le DPO et l'EDPS pour les aspects RGPD ; il s'agira de transmettre à la Belgique un tableau avec les numéros de registre national. Dès le feu vert en matière de protection des données, des tests seront organisés pour valider le système. Le lancement serait prévu début de l'automne. Cette mesure a également pour avantage d'apporter une solution à la fracture numérique.
- R. Rotter explique qu'en cas de maladie grave, l'affilié en informe le médecin qui l'introduit dans le système ; si ce n'est pas le cas, il y a un filtrage interne au RCAM en tenant compte simultanément de l'examen réalisé et du spécialiste.

C. Popotas soulève la question de l'espace européen des données de santé, dont les affiliés sont exclus. Chr. Levasseur répond qu'un projet de règlement est en cours d'élaboration pour imposer aux États membres la reconnaissance du RCAM ; il faudra alors des accords avec le PMO sur l'échange d'informations. La rédaction est délicate car elle doit garantir la reconnaissance juridique tout en gardant les spécificités du RCAM.

- F. Rinaudo rappelle que les affiliés sont exclus du règlement 883. L'AIACE a fait des propositions en ce qui concerne la situation en Italie, il faut en discuter et assurer plus de transparence. Il faut tenir compte des répercussions financières pour le RCAM, surtout si tous les pays ayant un système similaire devaient appliquer la solution avancée pour l'Italie.
- Chr. Levasseur rappelle qu'en ce qui concerne l'Italie, les négociations sont menées conjointement par le PMO (A. Lo Schiavo) et la DG HR (U. Moricca), tant au niveau local que central. Pour avoir accès au système primaire en Italie, il faut disposer d'une carte. Il sait que l'AIACE conteste la position de la Commission et constate qu'il y a une différence d'interprétation entre le ministère italien et l'unité juridique de la DG HR. C'est pourquoi il faut discuter d'une approche harmonisée.
- Au Luxembourg, les discussions ont repris au niveau politique entre le Commissaire et le ministre luxembourgeois ; le débat à haut niveau sera relancé sur l'accès au système de santé. Les représentants de la Commission seront Chr. Roques et Chr. Levasseur.
- M.-Cl. Blin signale que la numérisation croissante en France pose problème. Il faudra trouver une articulation entre le règlement et les contacts au niveau national.
- V. Groebner rappelle que la situation est grave aussi en Allemagne. La section a avancé des pistes à explorer, mais est sans nouvelles depuis plusieurs années.
- K. Kellner rappelle les procès en Autriche. En appel, un jugement favorable a été annulé considérant le RCAM comme une assurance privée. Il va donc falloir une

nouvelle fois s'adresser à la Cour suprême d'ici la mi-juin. La section a besoin de l'appui du PMO pour obtenir un document officiel décrivant précisément la nature du RCAM. C. Popotas recommande de demander l'avis de la Cour de justice.

- ❖ **La Présidente s'engage à convoquer début septembre une réunion du GT « Accès aux systèmes de santé nationaux », en demandant la présence d'un représentant du PMO, afin de clarifier les différentes situations.**

Chr. Levasseur est conscient du fait que la population des 80+ est en augmentation et n'est souvent pas numérisée. Le problème est qu'à ressources constantes, les transactions augmentent. Le nombre de tickets via Staff Contact augmente de même que le nombre d'appels. Mais il faut garder des voies d'accès autres que l'informatique.

Le numéro unique pose problème de capacité d'effectif en effet. En augmentant le personnel pour répondre aux appels, on diminue le nombre de transactions traitées. Les appels proviennent pour 40% des pensionnés, alors qu'ils sont 1/3 des affiliés. Il faut en tout cas simplifier l'arborescence.

C. Heldmaier-Régnier précise que l'augmentation importante du nombre de tickets s'accompagne aussi d'une diminution du nombre de courriels, ce qui va dans le bon sens. La Présidente demande néanmoins comment faire pour les affiliés qui n'ont pas d'EU Login.

- R. Longoni signale que le numéro unique est fort encombré et suggère de pouvoir contacter directement le gestionnaire attribué. Chr. Levasseur répond qu'il n'y a plus de gestionnaire attribué.
- G. Sottocorno soulève la question des langues. En Italie, l'anglais et le français ne suffisent pas. Depuis le numéro unique, le travail des bénévoles a été multiplié par dix ! ce qui est intenable.
- Chr. Levasseur indique que la **délégation** sera une façon de réduire la pression sur les services et les bénévoles. Des réunions sont programmées avec l'AIACE pour en définir les contours. Il va de soi qu'elle se limitera à la gestion des demandes de remboursement et ne donnera en aucun cas accès au compte bancaire de l'affilié.
- V. Groebner soulève la question des centres de dépistage en Allemagne. La section avait transmis des adresses au PMO. R. Rotter répond qu'aucun de ces centres n'a souhaité signer un contrat. Toutefois le groupe Helios a des centres assez bien répartis dans le pays. En outre, une mission sur place est prévue bientôt. Il ajoute que les discussions ont repris en France avec le groupe Elsan qui dispose de nombreux centres dans tout le pays.
- Sur le sujet de la dépendance, A. Lenglet explique qu'il faudra trouver des nouvelles manières de faire, notamment pour les pays autres que la Belgique. L'objectif est de maintenir les personnes à domicile aussi longtemps que possible en permettant leur autonomie. Pour cela il faut créer des réseaux d'aide autour de ces personnes. Il faut être vigilants car des sociétés privées proposent leurs services, surtout dans les maisons de repos, avec un risque réel de fraude, voire d'escroquerie.

❖ **La Présidente propose une réunion avec le PMO et la DG HR sur la dépendance début septembre.**

- La Présidente demande où en est l'adoption du deuxième paquet de mesures. Chr. Levasseur répond qu'il faut une adéquation par rapport à la nomenclature, qu'il y a la question des plafonds et que tout cela nécessite un examen approfondi. La Présidente réitère la demande de l'AIACE d'avoir une méthode automatique d'adaptation.

E. Dudzinska rappelle que le CGAM a fait des propositions à la DG HR et au PMO dans le cadre de la révision des DGE.

- J. Babot fait remarquer qu'il y a de plus en plus de demandes d'aide, notamment pour des prestations non remboursables.
- R. Longoni signale que les ambassadeurs jouent leur rôle mais ne sont pas au courant du suivi en raison du RGPD. La Présidente répond que les ambassadeurs sont informés qu'il y a eu un suivi ; ensuite à eux-elles de reprendre contact avec l'affilié-e ou vice versa.
- S'agissant de MyIntraComm, A. Lenglet explique que la plateforme actuelle va passer sur le cloud et que dorénavant les licences sont achetées par utilisateur. La DG HR est à la recherche de solutions pour assurer l'accès des pensionnés aux informations dynamiques. Staff Matters va devenir Service Now en juin, mais pratiquement sans changement d'interface (seul le graphisme évolue quelque peu) et accessible à toutes et tous. Des tests ont été réalisés avec l'AIACE.

M. Théâtre ajoute que pendant une période d'un an, une version simplifiée de MyIntraComm reste disponible ; les statistiques montrent que la fréquentation est relativement faible, mais l'accès à l'information est vital. Il faut trouver une solution ad hoc, notamment pour l'accès à CenD.

- Suite à une question de la Présidente, A. Lenglet précise que des contacts sont en cours avec l'unité C4 pour ouvrir l'accès aux conférences, dans toute la mesure du possible.
- J. Garulo annonce qu'un webinar sera organisé pour tous les pensionnés le 5 juin afin d'expliquer la transition.

M. Platteau ajoute qu'un panel des testeurs de l'AIACE a été constitué pour la DG HR et le PMO, avec des niveaux de connaissance informatiques les plus variés.

My PMO : J. Garulo informe que les applis tant sur Google que Apple sont maintenant approuvées. My PMO devrait être lancé officiellement d'ici la fin de la semaine. Pour les utilisateurs de PMOMobile il ne devrait pas y avoir de grande différence.

P. Perreau-Verdier (PE) estime avoir appris beaucoup de choses lors de cette réunion ; pour le reste, pas de nouvelles du PE.

J. Pallares (Conseil) n'annonce pas de nouveautés. R. Longoni soulève à nouveau la question de l'accès aux bâtiments pour les veufs et les veuves. J. Pallares répond que les conjoints des

actifs n'ont pas de carte non plus ; c'est une décision du service de sécurité. La Présidente rappelle que la question avait déjà été posée et la réponse donnée.

Pour le CESE, U. Schwab et I. Delaire informent que le service social est de plus en plus sollicité. L'objectif est de donner un visage humain (et non informatique) aux pensionnés.

Pour le CdR, R. Mokhtari souligne également l'importance du contact humain. Malgré l'externalisation des pensions au PMO, un front desk a été maintenu.

Les représentants de la Cour des Comptes et de la Cour de Justice n'étaient pas présents.

Didier HESPEL

## **Présence des administrations**

### **COMMISSION HR**

Ilke SALMI  
Susan PANTER  
Felipe MORENO MADRID  
Polya MIHAYLOVA  
Alan LENGLET  
Andreea DANULESCU

### **COMMISSION PMO**

Christian LEVASSEUR  
Catherine HELDMAIER-REGNIER  
Roberto ROTTER

### **CONSEIL**

Juan PALLARES  
Rosario PRATAS  
Stijn BOUDRY

### **CESE**

Ursula SCHWAB,  
Isabelle DELAIRE

### **COMITE DES REGIONS**

Rachida MOKHTARI,  
Chrisanthi KASAPIDOU

### **PARLEMENT EUROPEEN**

Pierre PERREAU-VERDIER