

Vade- mecum

À l'intention des bénévoles
d'aide sociale de
la Section Belgique



ASSOCIATION INTERNATIONALE DES ANCIENS
DE L'UNION EUROPÉENNE (SECTION BELGIQUE)



Vade-mecum à l'intention des bénévoles d'aide sociale de la Section Belgique

Ce vade-mecum a été établi sur la base de l'expérience et des réflexions des bénévoles qui, depuis plusieurs années, portent assistance aux personnes en difficulté résidant en Belgique, qu'ils soient membres ou non de l'AIACE.

C'est un document évolutif qui tient compte, dans ses éditions successives, des suggestions exprimées par les bénévoles pour en améliorer le contenu.

Il est destiné aux bénévoles en activité et à tous ceux qui souhaitent s'engager dans la belle mission de l'aide aux personnes en difficulté.

AIACE Section Belgique

1 L'aide sociale est une nécessité

Le Statut des fonctionnaires reconnaît aux Institutions européennes un devoir de sollicitude vis-à-vis de leurs pensionnés. Vu le nombre croissant de ceux-ci, les services sociaux de la Commission – limités en termes de ressources humaines – peuvent difficilement assurer une assistance sociale directe auprès de toutes les personnes en difficulté. C'est à travers les Accords de partenariat que la Commission, puis les autres Institutions européennes ont signés avec l'AIACE depuis février 2008 qu'une aide de proximité est offerte par les bénévoles de l'Association.

Les nouveaux Statuts de l'AIACE reconnaissent dans leur préambule que l'AIACE a une obligation de solidarité envers les pensionnés qui en font la demande.

Avec l'âge, les maladies et handicaps se développent : perte de la vue, de l'ouïe, de la mémoire, démence sénile, maladie d'Alzheimer, confusion mentale... Ils se combinent souvent avec une solitude de plus en plus grande au fur et à mesure que l'âge avance, surtout pour les non-Belges qui n'ont généralement pas de famille pour les soutenir. Un pensionné ou son conjoint, seul et malade, s'il n'entre pas dans une maison de retraite, peut avoir besoin d'aide pour gérer sa vie.

Les procédures du RCAM (Régime Commun d'Assurance Maladie) relatives aux maladies graves ou liées à l'âge sont complexes et souvent peu connues des pensionnés qui ont joui d'une bonne santé pendant leur période d'activité. Elles sont encore moins connues par ceux et celles qui bénéficient d'une pension de survie. Il n'existe pas, comme dans le système des Mutualités belges, des procédures simples et une aide administrative accessible à proximité des patients. Les pensionnés rencontrent fréquemment

des difficultés administratives avec les services de la Commission, par exemple: la validité des autorisations préalables et le renouvellement de celles-ci, les prises en charge et autres procédures pour demander une aide à la dépendance (aide ménagère) ou une aide financière... Ils ont besoin pour la plupart d'une aide administrative

2 Raisons d'un engagement

Désir d'aider les autres en état de faiblesse, surtout s'il s'agit d'anciens collègues.

Donner en retour ce que l'on a reçu durant sa période d'activité.

Désir d'avoir une activité motivante dans une vie sans obligations professionnelles, activité qui permet de plus de rencontrer d'anciens collègues et d'échanger avec eux.

3 Comment s'engager?

En remplissant le formulaire d'inscription à l'AIACE et en y indiquant son souhait d'être actif au sein de l'AIACE.

En contactant directement le secrétariat ou un membre du Conseil d'administration de la section Belgique.

- Après un entretien avec un responsable de l'activité qui le met au courant du mode de fonctionnement, le candidat bénévole est intégré dans les activités du groupe. Une personne en difficulté peut dès lors lui être confiée. Son engagement est librement révoquant à tout moment, moyennant une information préalable au responsable pour éviter que les personnes aidées se retrouvent sans soutien.

- Les frais engagés sont remboursés (frais de transport, indemnité kilométrique, frais administratifs...) sur présentation d'une demande avec justificatifs auprès du trésorier de la Section.
- Dans ses activités, le bénévole bénéficie d'une assurance en responsabilité civile de l'AIACE. S'il désire être couvert contre les risques d'accident, il lui incombe de souscrire lui-même une assurance, car les pensionnés des Institutions ne bénéficient plus d'une couverture totale en cas d'accident (uniquement pour les frais médicaux inhérents à un accident).

4 Soutien fourni aux bénévoles

- Formations ponctuelles par des professionnels.
- Soutien technique auprès des bénévoles du secrétariat qui peuvent partager une bonne expérience des procédures applicables.
- Rencontres périodiques avec tous les bénévoles en présence des services sociaux de la Commission/ des Institutions pour examiner la situation des personnes aidées et chercher les meilleurs moyens de répondre à leurs besoins. Possibilité d'y exprimer leurs préoccupations et leurs questions.
- Utilisation de la brochure «Entraide sociale» et de son réseau d'adresses.
- Proximité géographique du secrétariat de l'AIACE avec le la permanence PMO/Assurance maladie pour faire avancer des dossiers.
- Accès au Bureau d'accueil où un service d'avocats-conseils est à disposition (sur rendez-vous) pour des questions d'ordre juridique.

5 Attitudes

- Prévenir avant toute visite la personne en difficulté pour être accueilli en confiance.
- Se présenter comme envoyé par l'AIACE (qui elle-même agit au nom de la Commission dans le cadre de l'Accord de partenariat).
- Respecter une stricte confidentialité.
- Laisser parler les personnes visitées, qui sont généralement en demande de contacts humains, avant de passer aux aspects pratiques. Ne pas prendre immédiatement les documents administratifs pour les remplir chez soi mais, dans la mesure du possible, essayer de faire un travail en commun. Prendre son temps, laisser faire par la personne tout ce qu'elle peut faire.
- Ne pas s'identifier à la personne, mais lui montrer de l'empathie, tout en gardant ses distances.
- Ne pas avoir une attitude de sauveur, mais dire que l'on va, dans la mesure de ses moyens, chercher les bonnes solutions.
- Le bénévole n'est ni une infirmière, ni un conseiller juridique, ni un notaire, ni un chauffeur... Pour toutes ces demandes, il doit pouvoir fournir des adresses de professionnels en se servant notamment de la brochure «Entraide sociale».
- Le bénévole n'est pas un substitut affectif mais, à la longue, il peut devenir un ami. Dans ce cas, l'engagement peut devenir plus personnel.
- Le bénévole ne doit jamais aller au delà de ce qu'il estime pouvoir faire et doit savoir dire «non».
- Dans les situations difficiles, le bénévole peut en référer au responsable, exposer le cas lors des réunions périodiques pour obtenir un conseil ou le confier aux services sociaux.
- Il est conseillé au bénévole de prendre périodiquement des nouvelles de la personne qu'il aide si celle-ci ne communique plus.

6 Action

- Pour tout premier contact, une information sur la marche à suivre existe (voir annexe).
- Faire bien expliquer par la personne quelles sont ses attentes.
- La tâche principale est d'aider la personne en difficulté à remplir les formalités administratives, et notamment les demandes de remboursement de frais médicaux, les autorisations préalables, les demandes de prise en charge à 100 % pour maladie grave ou d'autres documents concernant l'aide ménagère, l'aide financière, l'achat de matériel médical spécifique, etc. Les connaissances des mécanismes de la Caisse maladie, acquises par le bénévole durant sa vie active, doivent suffire. Sinon, le bénévole peut faire appel aux soutiens cités plus haut.
- Rendre visite aux personnes hospitalisées ou vivant en maison de retraite.
- Si la personne le souhaite, la conseiller pour l'organisation de vie, notamment après une hospitalisation : faire livrer des repas à domicile par la commune, rechercher une maison de retraite avec l'aide des collègues spécialisés dans ce domaine.
- Impliquer si possible la famille proche, surtout les enfants, pour qu'ils soient bien au courant des difficultés de leurs parents et prennent en charge les formalités administratives s'ils sont en Belgique.
- Sauf si la personne en difficulté est pleinement consciente et responsable, toute entrée dans une maison de repos est de la responsabilité des familles. Le bénévole peut apporter son aide en fournissant la liste des maisons de repos établie par la section Belgique.
- Si une personne aidée se montre difficile et ingérable, notamment pour des raisons psychiatriques, ou si sa situation relève de la compétence professionnelle d'un assistant social, son cas doit être transmis aux services sociaux des institutions.

- Si le contact avec une personne est rompu, il convient de prendre toute mesure appropriée pour le rétablir : téléphoner plusieurs fois s'il le faut, sonner à la porte du domicile, interroger un membre de la famille ou un voisin. Si ces démarches ne donnent aucun résultat et s'il y a lieu de croire que la personne se trouve dans une situation de détresse, il est conseillé au bénévole de prévenir les autorités communales compétentes (affaires sociales).
- Remplir périodiquement une fiche de suivi et la transmettre au secrétariat.

7 A ne pas faire:

- S'occuper d'opérations bancaires et effectuer des retraits d'argent. (Eventuellement «accompagner» une personne à la banque.)
- Se mêler des disputes de famille.
- S'occuper de problèmes de succession: conseiller de faire appel à un notaire.
- Si le bénévole s'engage dans des missions qui vont au-delà de ce qui est précisé dans le présent document, il le fait à titre personnel et ne représente plus l'AIACE.

8 Fin de vie

- Conseiller à toutes personnes de remplir le document de l'AIACE «Que faire en cas de décès?» qui est remis à tous les nouveaux membres de la section.
- Si nécessaire, informer la famille de l'évolution de la situation.
- En cas de demande d'euthanasie, le bénévole dispose d'une information sur les procédures légales à suivre en Belgique.
- La mission du bénévole se termine au décès de la personne. Il peut informer les héritiers des formalités de remboursement des frais médicaux en suspens et des frais funéraires.

Premier contact téléphonique par les bénévoles de l'AIACE

1 CE QUI EST DEMANDÉ AUX BÉNÉVOLES

1. téléphoner aux pensionnés qui ont demandé une aide ou sur la situation desquels l'attention de l'AIACE a été attirée;
2. se présenter comme bénévoles de l'AIACE ayant été informés de la demande d'aide de la personne;
3. tenter d'identifier la situation de difficulté;
4. compléter la fiche en annexe pour CHAQUE personne contactée et la transmettre à la section nationale de l'AIACE.

2. CAS DE FIGURE

- Le problème est de la compétence professionnelle des services sociaux (problèmes financiers, de dépendance, demande d'aide-ménagère, etc.). Dans ce cas, il y a lieu d'informer l'intéressé que son cas sera transmis aux services sociaux de son institution d'origine.
- Le problème évoqué est lié à la Caisse maladie: dans ce cas, il y a lieu d'orienter la personne, soit vers le Bureau liquidateur du pays de résidence, soit vers le PMO Contact (+ 32 2 299 77 77 – le matin de 9h30 à 12h30 ou via l'application informatique).
- L'aide demandée peut être effectuée par le bénévole (demande de renseignements, d'informations, de passage à domicile, de compléter les demandes de remboursement de frais médicaux, de rester en contact, de devenir membre de l'AIACE si ce n'est pas le cas).

- L'aide demandée relève de la compétence des services locaux, régionaux, nationaux. Dans ce cas, il y a lieu, dans la mesure du possible, d'orienter l'intéressé vers ces services.
- La situation est difficile, mais la personne n'a pas besoin d'aide pour le moment.

Grandes lignes de la législation belge en matière d'euthanasie

- Définition: la Loi du 28 mai 2002 relative à l'euthanasie, complétée par la loi du 10 novembre 2005, définit l'euthanasie comme «l'acte, pratiqué par un tiers, qui met intentionnellement fin à la vie d'une personne à la demande de celle-ci».
- La loi reconnaît le droit à la demande d'euthanasie sous certaines conditions:
 - Le patient doit se trouver dans une situation médicale sans issue. Il doit éprouver une souffrance physique et psychique qui est constante et insupportable, ne peut être apaisée et résulte d'une affection accidentelle ou pathologique grave et incurable.
 - Le patient doit être capable et conscient au moment de sa demande. Cette demande doit être volontaire, répétée et confirmée par écrit.
 - Si le patient est incapable d'écrire, il peut faire une déclaration devant témoin en présence du médecin.
- Le médecin doit:
 - informer le patient de son état de santé et de son espérance de vie,

- évoquer les possibilités thérapeutiques ainsi que les possibilités qu'offrent les soins palliatifs,
- s'assurer de la volonté réitérée du patient,
- consulter un autre médecin quant au caractère grave et incurable de l'affection,
- s'il estime que le décès n'interviendra pas à brève échéance, consulter un deuxième médecin, psychiatre ou spécialiste et laisser s'écouler au moins un mois entre la demande écrite du patient et l'euthanasie.
- Le médecin n'est pas tenu de pratiquer une euthanasie. S'il refuse, il doit en informer en temps utile le patient ou la personne de confiance éventuelle, en précisant les raisons de son refus. À la demande du patient, il doit communiquer le dossier médical à un autre médecin désigné par le patient ou par la personne de confiance.
- Tout majeur capable peut, pour le cas où il ne pourrait plus manifester sa volonté, consigner par écrit dans une déclaration, sa volonté qu'un médecin pratique une euthanasie.
- Pour pouvoir pratiquer l'euthanasie, le médecin doit constater que le patient est atteint d'une affection accidentelle ou pathologique grave et incurable, qu'il est inconscient et que cette situation est irréversible selon l'état de la science.
- La déclaration anticipée doit revêtir la forme écrite (formulaire: <https://www.beforeyougo.be/fr/soyez-prevoyant/declaration-anticipee/declaration-de-volonte-d-euthanasie> et être dressée en présence de deux témoins majeurs, dont l'un au moins n'aura pas d'intérêt matériel au décès du déclarant.
- Outre les témoins, le déclarant peut désigner une ou plusieurs personnes de confiance. Dans ce cas, la ou les personnes de confiance seront convoquées par le médecin traitant, au cours de la procédure relative à l'euthanasie, afin d'examiner la demande anticipée.

- La déclaration anticipée permet de faire connaître ses intentions en cas d'inconscience irréversible. Elle a une validité de cinq ans et doit donc être renouvelée à son expiration. Il est conseillé de l'établir en plusieurs exemplaires (pour le déclarant, la ou les personnes de confiance et, éventuellement, le dossier médical).
- La déclaration peut être révisée ou retirée à tout moment, même verbalement. Il est conseillé (mais nullement obligatoire) de la faire enregistrer auprès de l'administration communale (qui peut également fournir le formulaire). La commune transmettra alors la déclaration au SPF Santé publique, qui la rendra directement accessible au corps médical. Inconvénient : la mise à jour des fichiers informatisés prend parfois du retard, de sorte que la modification ou le retrait d'une déclaration risquent d'être enregistrés tardivement.
- Le médecin qui a pratiqué une euthanasie doit en informer, dans les quatre jours ouvrables, la Commission fédérale de contrôle et d'évaluation. Celle-ci peut saisir la justice si elle des doutes quant à la régularité d'une euthanasie.
- L'ADMD (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité) se propose d'assister ses membres dans la rédaction et la gestion d'une déclaration anticipée. Elle offre également un service d'écoute et publie un bulletin trimestriel. Adresse : www.admd.be, e-mail : info@admd.be, tél. 02/502.04.85. On trouvera notamment sur son site une liste des médecins «EOL» (= end of life, c'est-à-dire acceptant de pratiquer l'euthanasie).
- «Espace Seniors» (une association partenaire des Mutualités socialistes sans rapport avec l'Espace Seniors de la Commission) propose sur son site un dossier «Euthanasie» qui contient des informations intéressantes (<http://www.espace-seniors.be/Droits/legislations/Pages/default.aspx>). Pour toute précision: tél. (02) 515 02 73.

Principales dispositions des orientations concernant l'aide à la dépendance et la surveillance d'enfant malade

(DÉCISION DE LA COMMISSION DU 7.8.2013)

Par sa décision du 7 août 2013, la Commission a adopté un certain nombre de nouvelles dispositions, et notamment un plafond de revenus au-dessus duquel aucune aide ne sera plus accordée. On trouvera ci-après un résumé de cette décision, étant entendu que seuls les points concernant l'aide à la dépendance sont pris en considération. Ces dispositions s'appliquent aux actifs de la Commission et aux pensionnés de toutes les institutions.

- L'assistance doit concerner des travaux ménagers indispensables (entretien de l'habitation, vie normale), mais non des soins médicaux ou infirmiers remboursés par le RCAM, ni de gros travaux ménagers (rénovation, par exemple).
- L'aide peut être accordée aux bénéficiaires d'une pension d'ancienneté, d'une pension d'invalidité ou d'une allocation d'invalidité, ainsi qu'aux ayants droit d'un fonctionnaire décédé.
- Le bénéficiaire doit être dans l'impossibilité d'exécuter lui-même les travaux ménagers ou de les faire exécuter par un membre de sa famille. Par "famille" du bénéficiaire, on entend le conjoint de celui-ci ou son partenaire stable non matrimonial, ainsi que ses enfants ou autres personnes à charge, à condition que ces personnes habitent sous le même toit.

- La personne effectuant l'assistance ne peut pas être un membre de la famille du bénéficiaire. En outre, la législation du travail doit être respectée. Le bénéficiaire ne doit recevoir aucune autre aide officielle ayant le même objet.
- Situations justifiant l'octroi de l'aide: maladie physique ou psychique du bénéficiaire ou du conjoint, convalescence après un accident du bénéficiaire ou du conjoint, état de dépendance du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille (à condition qu'il ne séjourne pas dans un établissement médical ou paramédical), situation sociale particulièrement difficile du bénéficiaire.
- Pour que l'aide soit accordée, le revenu familial mensuel net (= ensemble des recettes) doit être inférieur au traitement de base AST 1/1 (environ 2.700 euros en août 2013). Ce montant peut être majoré de 10 % dans le cas d'une situation médicale et/ou sociale particulièrement difficile.
- La durée maximale de l'aide est de 6 mois par décision d'octroi (renouvelable si les difficultés persistent). En cas de pathologie ou d'état de dépendance à caractère permanent, l'aide est octroyée pour une durée maximale de 12 mois à partir de la deuxième demande de renouvellement. Des dérogations sont possibles à titre exceptionnel.
- Le nombre d'heures d'aide demandé doit être justifié par un certificat médical ou l'avis circonstancié d'un assistant social. Si la période de l'aide ne dépasse pas 10 jours, le montant forfaitaire (6,62 euros par heure de prestation en 2013, + indexation de 2 % au 1er janvier de chaque année) est octroyé pour un maximum de 100 heures sur 10 jours consécutifs. Si elle dépasse 10 jours, ce montant est accordé pour un maximum de 12 heures par semaine pendant toute la période. Des dérogations sont possibles à titre exceptionnel.
- Si les montants forfaitaires versés sont supérieurs aux frais réellement exposés: obligation de déclaration spontanée du bénéficiaire et remboursement du trop-perçu.

- La demande doit être adressée au service de la Commission responsable des aides sociales financières, accompagnée des documents suivants: fiche de pension du bénéficiaire, documents attestant les revenus des autres membres de la famille, certificats médicaux relatifs au bénéficiaire et aux autres membres de la famille, avis d'un assistant social en cas de situation sociale difficile.
- Les demandes doivent être introduites au plus tard le dernier jour du mois qui suit le début des prestations d'aide (dérogation possible si les circonstances le justifient).

Formulaires : voir «Staff Matters» :

<https://myintracomm.ec.europa.eu/staff/FR/family/benefits/Pages/financial-assistance.aspx>

Contact : (02) 297 12 33

Contact avec pensionné(e) en difficulté

Nom Prénom

N° tél.

Communication téléphonique du ... / ... / ...

- avec l'intéressé(e)
- avec la personne de contact

Rencontre du

- avec l'intéressé(e)
- avec la personne de contact

Description du problème :

Démarches déjà effectuées par l'intéressé(e) :

Attentes de l'intéressé(e) :

- Pas d'intervention nécessaire
- Intervention de l'AIACE souhaitée (par ex. visite à domicile)
- Intervention des services sociaux des institutions nécessaire

Précisions et observations





ASSOCIATION INTERNATIONALE
DES ANCIENS DE L'UNION EUROPÉENNE