

Staff Matters - Staff Contact

Depuis mai 2019, Staff Matters et Staff Contact ont remplacé l'application PMO Contact et sont intégrés dans "My IntraComm" et « My Remote », un espace sécurisé.

Staff Matters contient toutes les informations utiles aux retraités des Institutions et Staff Contact permet de poser des questions.

Un accès « EU Login » est indispensable ! Voir sur le site de l'AIACE Internationale <https://aiace-europa.eu> (sous SERVICES) comment créer un compte EU Login.

ATTENTION, POUR TOUTES QUESTIONS RELATIVES AU R.C.A.M., IL EST PLUS SIMPLE DE PARTIR DE L'APPLICATION « RCAM en ligne » : voir explications en 3^{ème} page !

Comment se connecter ?

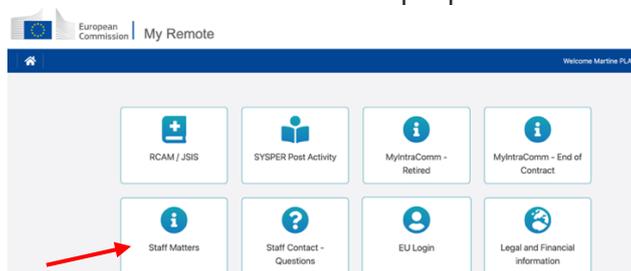
→ Depuis votre navigateur internet, lancez l'url de MyRemote <https://myremote.ec.europa.eu>



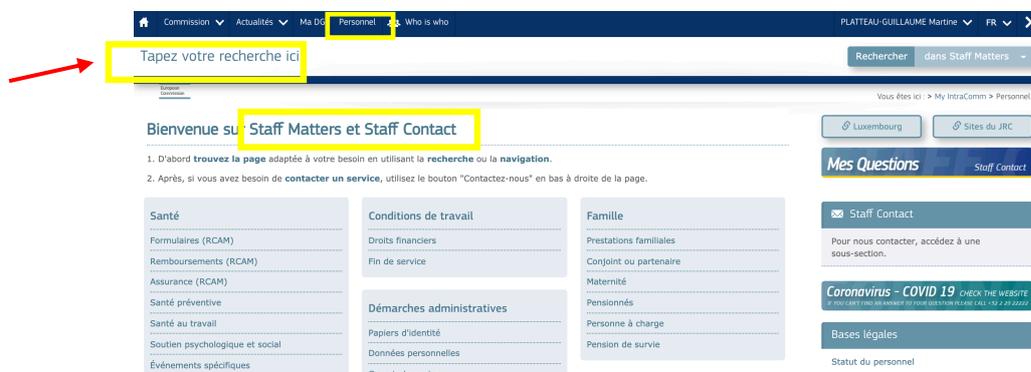
→ Cliquez à droite sur « ACCESS » sous « Go to web applications »

→ Authentifiez-vous comme d'habitude à EU-Login et le menu My Remote s'affiche :

→ Cliquez sur Staff Matters directement comme indiqué par la flèche ci-dessous



S'affiche la page « Staff Matters et Staff Contact » dans l'onglet « Personnel »



→ Soit, vous partez de l'index thématique pour débiter vos recherches (le plus facile !)

→ Soit, vous utilisez l'outil de recherche en haut « Tapez votre recherche ici » en entrant le/les mots clés qui correspondent à votre question et vous serez orienté.

Lisez bien les informations publiées qui correspondent à votre recherche !

L'écran ci-dessous montre l'exemple d'écran sur l'Allocation enfant/personne à charge

The screenshot shows the 'Staff Matters' interface. On the left, there is a navigation menu with 'Personnel', 'Famille', and 'Prestations familiales'. The main content area is titled 'Allocation enfant (ou personne) à charge' and contains text about the allocation process and a list of eligible persons. On the right, there is a 'Plus d'information' sidebar with expandable sections. A yellow box highlights the 'Staff Contact' button, and a red arrow points to it.

→ Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, cliquez 'Contactez-nous' sous Staff Contact et remplissez le formulaire (cliquez sur la langue EN ou FR en haut à droite, si nécessaire)

The screenshot shows the 'Staff Contact' form. It has a header with the European Commission logo and 'Staff Contact' text. Below the header, there are fields for 'Sujet*' and 'Nom de l'assimilé*'. A large text area is labeled 'Description*'. There is a 'Pièces jointes' section with a 'Sélectionnez les fichiers à télécharger' button. At the bottom right, there is a 'Soumettre' button. A note at the bottom states 'Les champs marqués d'un astérisque * sont obligatoires'.

→ Remplissez tous les champs avec astérisque et cliquez sur 'Soumettre'. Votre requête sera traitée par le service en charge. Vous recevrez une notification à chaque étape (envoyé, en progrès, rouvert, fermé, etc.).

→ Chaque fois qu'il y a un changement de statut de la question, un mail vous sera envoyé avec un lien qui permet d'accéder directement à la question/réponse.

→ pour arriver directement à l'historique de vos questions, soit via l'option « Staff Contact - questions » depuis le menu My Remote, soit via l'url suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/staffcontact/app/#/staff/tickets-history>

Vous trouverez toutes les questions que vous avez posées depuis 24 mois. A noter que chaque question reçoit un numéro d'identification. Il est toujours possible de rouvrir une question clôturée. Voici un exemple :

The screenshot shows the 'Mes questions' page. It has a search bar at the top with the text 'Recherche d'un sujet ou id' and a 'Chercher' button. Below the search bar is a table with the following data:

Modification	id	Sujet	Catégorie	Statut
22/09/2020	826782	Oubli d'un document dans une DR	Reimbursement online	Fermé
19/08/2020	812762	DR MEDICAMENTS	Reimbursement account sheet	Fermé
27/07/2020	805870	TICKET 805869 A ANNULER	Prior authorisation	Fermé

Pour des questions relatives à la Caisse Maladie ... il y a plus simple

UN RACCOURCI DEPUIS L'APPLICATION « RCAM EN LIGNE » !

En deux clics, vous pourrez consulter les textes officiels et/ou poser votre question, par exemple sur Décompte, Maladie Grave, Dépistage, Garde-malades, Lunettes, et plein d'autres sujets.

→ Cliquez sur l'enveloppe dans le coin supérieur droit de l'écran « Contactez le PMO » :



qui vous amène à un tableau reprenant tous les sujets permettant ensuite de :

- lire la réglementation ad-hoc en cliquant sur le  ou
- poser une question sur le sujet via un formulaire « Staff Contact » en cliquant sur l'enveloppe .

