## COMMENT COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE ET SECURISÉE AVEC LE PMO ?

Vous possédez un accès EU Login et vous connaissez le menu Sysper Post Activity. Toutefois, vous avez parfois une question ponctuelle à poser à l'unité Pensions ?

Dans ce cas, vous trouverez probablement la réponse à votre question dans le portail « Staff Matters ». Si tel n'est pas le cas, vous pouvez contacter le PMO *en utilisant Staff Contact.* 

Cet outil de communication offre de nombreux avantages :

- Il vous permettra d'obtenir une réponse plus rapide : en effet, en quelques clics, votre demande atteindra immédiatement la personne responsable du point précis qui vous occupe.
- Par ailleurs, contrairement au courrier électronique ou postal, il s'agit d'un moyen de communication sécurisé, qui assure la protection de vos données personnelles.

### Comment s'y prendre ?

→ <u>https://myremote.ec.europa.eu</u> après connexion via EU Login, le menu MyRemote s'affiche :



→ clic sur Staff Matters ... qui s'ouvre ...

Commission Actualités Ma DG Intranets locaux Porfessionnel Personnel Top Tools UL Who is who
 Commission Actualités Ma DG Intranets locaux Porfessionnel Personnel Top Tools UL Who is who
 Staff Matters
 Staff Matters
 Discont rouvez la page adaptée à votre besoin en utilisant la recherche ou la navigation.
 Conditions de travail
 Staff
 Conditions de travail
 Environnement de travail

→ clic sur la loupe à droite et indication du sujet sous « Tapez votre recherche ici » (dans notre exemple : allocation scolaire + clic plus bas sur le sujet précis (Primaire/Secondaire)

allocation scolaire		Rechercher	dans St
Pages / Documents	Thèmes		
Allocation scolaire	Allocation provenant d'autres sources		
Allocation scolaire	Allocation naissance ou adoption		
Primaire/Secondaire	Allocation enfant à charge		
Enseignement universitaire ou supérieur	Allocation scolaire		
Sysper post activity: déclaration scolaire	Allocation de foyer		

→ S'affiche alors la page « Staff Matters » relative à ce point avec toutes les informations utiles et les formulaires disponibles dans toutes les langues:

ersonnel	Primaire/Secondaire	Plus d'information
mille		Information principale
estations familiales	L'allocation scolaire consiste en un remboursement des frais d'inscription, de frequentation et de transport	Législation
ocation scolaire	Vous pouvez bénéficier d'une allocation scolaire si votre enfant fréquente régulièrement et à plein temps un	-
maire/Secondaire	établissement d'enseignement primaire ou secondaire. Le montant varie entre 0 et 298,23 EUR/mois.	
itemelle	Une formation de courte durée (d'une durée inférieure à trois mois) ou une formation qui ne débouche pas sur un diplôme ou certificat officiellement reconnu par les autorités publiques compétentes en matière	🔅 Actions
iseignement universitaire I supérieur	d'éducation ou de formation n'est pas considérée comme un enseignement à fréquentation régulière et à plein temps et ne donne donc pas droit à des allocations familiales.	Déclarer la scolarité d'un de vos enfants SYSPER
dies	Lorsque votre enfant atteint l'âge de 18 ans, il doit suivre des études à temps plein pour être considéré	Man darine in dividuale - Burgara
Q	comme un <u>enfant a charge</u> et continuer a ouvrir le droit aux <u>allocations familiales</u> et autres prestations dérivées.	Vos aroits individueis SYSPER
on tacto	Autostation scolaire a foindre a voite trectaration syspen or recoursement ne derive pas de ce tintat numérique: da È, de È, et È, en È, es È, fi È, fr È, hr È, it È, ni È, pi È, pc È, ro È, sv È. Ecole privée ou publique	Staff Contact
	Ecole européenne	
	Internat ou hébergement en dehors du foyer familial	
	Formation professionnelle, apprentissage, formation en gestion des petites entreprises	
	Enseignement à distance, préparation à domicile	
	Cours modulaires, cours du soir	
	Ecole privée ou publique	
	Ce que vous obtiendrez	
	Si vous êtes éligible, vous avez droit au remboursement des frais d'inscription et de fréquentation, dans	

→ Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question dans le texte, il suffit de cliquer à droite sur « Staff Contact – Contactez-nous »

➔ un formulaire vierge Staff Contact s'affiche. Remplissez les diverses options avec une \* + votre question dans « Description ». Ajoutez éventuellement un document scanné récupéré depuis votre ordinateur via « Pièces jointes » et cliquez ensuite en bas à droite sur « Soumettre »

European Commission Staff Contact	EN	● FR	ී Mes Questions
Retour à Staff Matters			Se déconnecter G
Allocation scolaire			
Sujet*	 Allocations scolaires*		
			``````````````````````````````````````
Nom de l'enfant*	Date de naissance de l'enfant*		
Description*			
Pièces jointes Sélectionnez les fichiers à télécharger			
La taille maximale du fichier est de 15Mb.			Soumettre
	Les champs marg	ués d'un ast	érisque * sont obligatoire

Un email de confirmation de réception vous sera envoyé automatiquement.

La question posée via Staff Contact est visible immédiatement sous « Mes Questions »

European Commission Staff Contact	EN FR Des Questions
Retour à Staff Matters	Se déconnecter 🕪
Allocation scolaire	

- Ou via l'option « Staff Contact Questions » depuis le menu « My Remote »
- Ou via le lien: <u>https://webgate.ec.europa.eu/staffcontact/app/#/staff/tickets-history/</u>

Dès que le PMO aura répondu, un email vous informera qu'un nouveau message est disponible dans votre Staff Contact avec le lien nécessaire.

## HOW TO COMMUNICATE EFFECTIVELY AND SECURELY WITH PMO

# You have an EU Login account and you know the Sysper Post Activity menu. However, you may sometimes have a specific question for the Pension Unit

If that is the case, you will probably find the answer to your question on the "Staff Matters" portal. If not, you can contact PMO **by using Staff Contact**.

This communication tool offers many advantages:

- It will enable you to obtain a quicker answer: with a few clicks, your request will immediately reach the person responsible for the specific issue at hand.
- Moreover, unlike e-mail or postal mail, it is a secure means of communication, which ensures the protection of your personal data.

#### How to go about it:

→ <u>https://myremote.ec.europa.eu</u>; after connecting with EU Login, the MyRemote menu appears:



→ click on Staff Matters ... which will then open ...

Commission 🗸 News 🗸 My De	G Staff Matters 🥂 Who is who		
Welcome to Staff Matt	ers and Staff Contact		S Luxembourg
1. First <b>find the page</b> relevant to y	your need using the <b>search</b> or the <b>navigati</b>	on.	HR reorganisation WHAT CHANGES FOR ME?
2. Then, if you need to <b>contact a s</b>	ervice, use the "Contact us" at the bottom	right of that page.	My Questions Staff Contact
Health	Working conditions	Family	
Forms (JSIS)	Benefits	Family benefits	🐱 Staff Contact
Reimbursement (JSIS)	End of service	Spouse or partner	To contact us, please navigate
Insurance (JSIS)		Maternity	to a sub-section.

→ click on the magnifying glass on the right and indicate the subject under "Type your search here" (in our example: school allowance + click below on the precise subject (Primary/Secondary):

school allowance		Search	in Staff Matters 👻
Pages / Documents	Topics		
Education allowance	Allowances from other sources		
Nursery	Annual travel allowance		
Primary/Secondary	Birth or adoption allowance		
Education allowance	Daily subsistence allowance		
Family benefits	Dependent child allowance		

→ This will take you to the Staff Matters page for that item, with all the relevant information and forms available in all languages:

Matters	Primary/Secondary	<ol> <li>Related information</li> </ol>	
ily		Key information	
ly benefits	The education allowance consists of a reimbursement of registration, attendance and transport costs	Legislation	
ation allowance	You can benefit an education allowance if your child is in regular full-time attendance at an		
ary/Secondary	educational establishment. The amount ranges from 0 to €311.65.		
sery	Short-term training (lasting less than three months) or training that does not lead to a diploma or certificate officially recognised by the public authorities responsible for education or training	🖂 Staff Contact	
ersity and/or er education	is not considered to be regular full-time attendance at an educational establishment and therefore does not entitle you to family allowances.	Contact us	
es	When you child reaches 18, he must be in full-time education to be regarded as a <u>dependent</u> child and to continue to confer entitlement to family allowances and other benefits.		
	Attendance certificate to be joined to your Cycner dedantion if the educational establishment		
acts	does not deliver a digital certificate: <u>da</u> 🙆, <u>de</u> 🖾, <u>el</u> 🖄, <u>en</u> 🖾, <u>es</u> 🖾, <u>fi</u> 🖾, <u>fr</u> 🖄, <u>hr</u> 🖄, <u>it</u> 🖄, <u>ni</u>		
	Private or public school		
	European school		
	Boarding school or accomodation away from home		
	Vocationnal, apprenticeship, Small business management training		
	Distance learning, preparation from home		
	Modular course, evening classes		

→ If you cannot find the answer to your question in the text, simply click on "Staff Contact - Contact Us" on the right

➔ a blank "Staff Contact" form is displayed. Fill in the various options with an \* + your question in "Description". Optionally you can add a scanned document from your computer via "Attachments" and then click on "Submit" at the bottom right.

European Commission Staff Contact			ී My Questions
Back to Staff Matters			Sign Out 🗭
Education allowance			
Subject*	School Allowance	s*	
			~
Child name*	Child birthdate*		
Description*			
			6
Attachments			
Select files to upload			$\mathbf{N}$
Maximum file size is 15Mb.			X
			Submit
		Fields marked with	asterisk * are mandatory

You will receive an automatic email confirming receipt.

The question asked via Staff Contact is immediately visible under "My Questions".

European Commission Staff Contact	EN <b>F</b> R	්ව My Questions
Back to Staff Matters		Sign Out 🕞
Education allowance		

- Or through the « Staff Contact Questions » option in the « My Remote » manu
- Or via the following link: <u>https://webgate.ec.europa.eu/staffcontact/app/#/staff/tickets-history/</u>

As soon as the PMO has replied, you will receive an email informing you that a new message is available in your Contact Staff with the corresponding link.