

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 ?

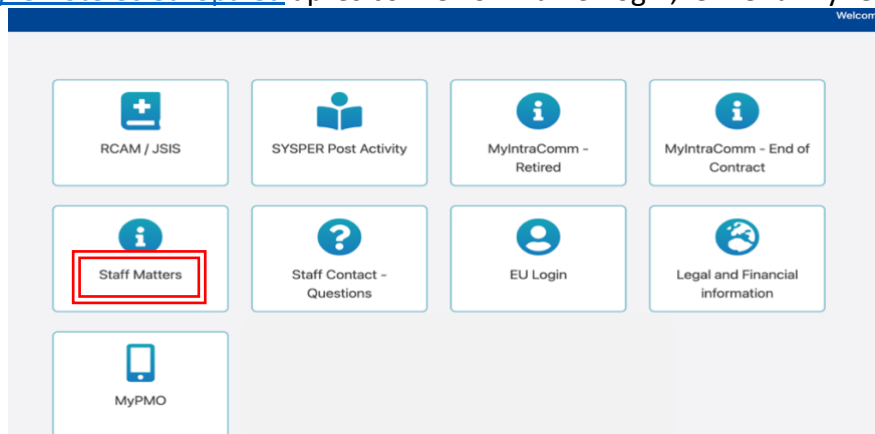
Dans ce cas, vous trouverez probablement la réponse à votre question dans le portail « Staff Matters ». Si tel n'est pas le cas, vous pouvez contacter le PMO **en utilisant Staff Contact**.

Cet outil de communication offre de nombreux avantages :

- Il vous permettra d'obtenir une réponse plus rapide : en 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.

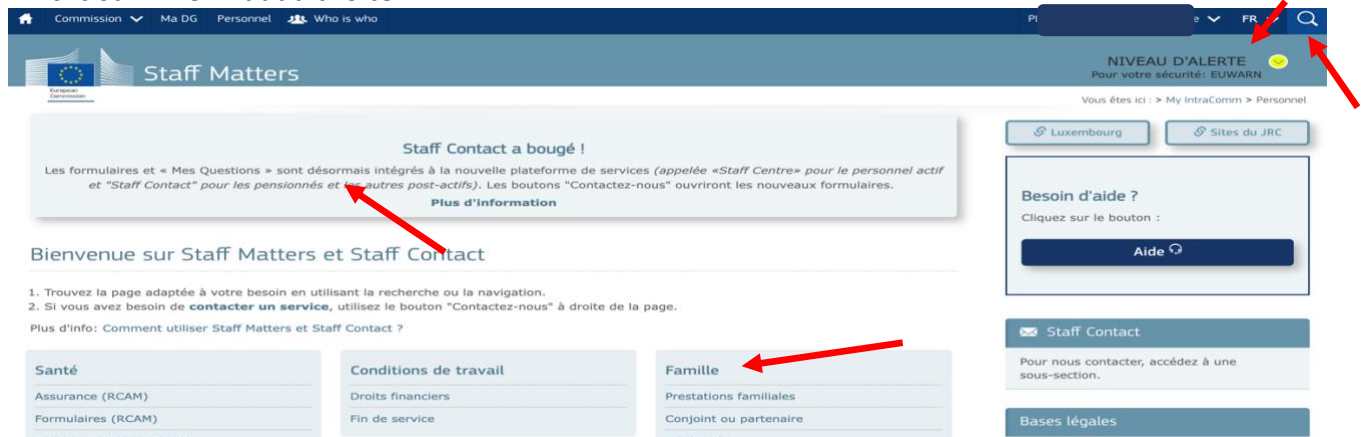
Comment s'y prendre ?

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



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

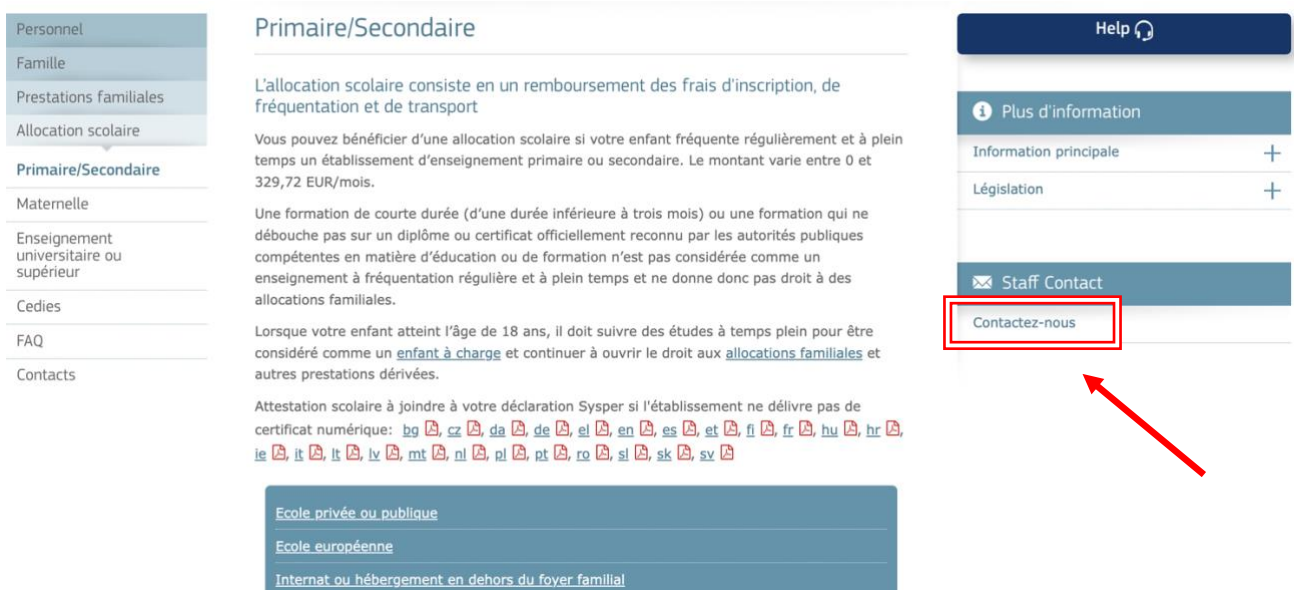
→ clic sur FR en haut à droite



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



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



→ 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 options avec une * + votre question dans « **Description** ». Ajoutez éventuellement un document scanné récupéré depuis votre ordinateur via « **Ajouter des pièces jointes** » et cliquez ensuite à droite sur « **Soumettre** »

Pour info, le look des formulaires a changé car le service de tickets du PMO a migré en mai 2024 vers une plateforme plus rapide et conviviale. Un clip vidéo illustre ce changement ici :

<https://ec.europa.eu/pmo/HR-Servicedesk/Staff-Contact-ServiceNow-FR.mp4>

Allocation scolaire

Contactez-nous au sujet de l'allocation scolaire



[Retour à Staff Matters](#)

Utilisez ce formulaire pour poser une question à propos de l'allocation scolaire

Avant de poser votre question, veuillez consulter la documentation sur le sujet en suivant le lien "Retour à Staff Matters".

* Indique les éléments requis

* Objet

* Description

Rich text editor with toolbar (Paragraph, Bold, Italic, Text alignment, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Source code) and a large text area.

* Sujet de votre demande

* Nom de l'enfant

* Date de naissance de l'enfant

Seule une date dans le passé peut être sélectionnée. ✕

Veuillez confirmer que vous avez lu et acceptez la [déclaration de confidentialité](#).

* Je confirme

La taille de fichier maximale est de 1 024 Mo, mais veuillez éviter les pièces jointes de plus 15 Mo.

Les formats pris en charge sont jpg, jpeg, png, bmp, docx, doc, xlsx, xls, pptx, ppt, odt, pdf, xps, oxps, txt, msg

Ajouter des pièces jointes

Soumettre

Informations obligatoires

Objet Description Sujet de votre demande

Nom de l'enfant Date de naissance de l'enfant

Je confirme

Un email de confirmation de réception de **EC ServiceNow** vous sera envoyé immédiatement avec un numéro de référence. Vous retrouverez tous vos « tickets » récents ou plus anciens via l'option « **Staff Contact – Questions** » depuis le menu « My Remote »
Dès que le PMO aura répondu, un email vous informera qu'un nouveau message est disponible avec le lien nécessaire.

Toute l'utilisation de ServiceNow est illustrée sur la page :

<https://ec.europa.eu/pmo/HR-Servicedesk/Staff-Contact-quick-guide-FR.pdf>