

Quelques mises au point sur EU Login et la connexion aux applications de la Commission (RCAM en ligne, PMO Contact et My IntraComm)

Compte "EU Login" (précédemment dénommé ECAS)

Un compte EU Login est indispensable afin que la Commission puisse vous authentifier et permettre aux utilisateurs autorisés d'accéder aux diverses applications qu'elle gère, avec seulement une adresse électronique et un mot de passe.

Vous aviez déjà créé et activé un compte « ECAS », même si vous ne l'utilisiez pas encore

Lorsqu'un pensionné a déjà un compte ECAS, il ne doit surtout pas créer un compte EU Login, cela ferait double emploi et est source de problèmes de connexion. Les comptes ECAS ont été automatiquement « récupérés ». Le seul changement est que l'ancien login (nom d'utilisateur) est remplacé par l'adresse email qui devient l'unique identifiant. Il utilisera donc désormais son adresse email et son mot de passe pour se connecter aux applications de la Commission.

Si vous n'avez pas encore de compte ECAS, maintenant dénommé « EU Login »

Pour vous connecter aux applications de la Commission, il faut donc avoir créé un **compte EU Login** (précédemment appelé ECAS), ce qui nécessite au minimum un téléphone portable (un GSM, suffit pour recevoir les SMS, par conséquent il ne faut pas forcément un Smartphone), un PC ou tablette et une adresse électronique pour la réception des emails.

Référez-vous au document envoyé par la DG HR fin octobre : "Guide EU Login" pour la création d'un nouveau compte. Il peut être téléchargé à partir du site <http://aiace-europa.eu/rcam-en-ligne/>

A noter que la procédure de création d'un compte EU Login doit être menée jusqu'au bout, à savoir qu'il faut poursuivre et finaliser également la demande de création de compte RCAM en ligne et ce même si vous n'avez pas l'intention de l'utiliser par la suite.

En effet, la création du compte EU Login ne requiert aucune donnée personnelle - donc aucun contrôle sur l'identité du demandeur - ce n'est qu'ensuite lors de la création du compte RCAM en ligne que des données personnelles sont demandées (matricule, date de naissance, nom, prénom) pour vérification par le PMO, **avec ensuite activation de l'accès à l'ensemble des applications disponibles pour les retraités.**

Si la procédure n'est pas menée jusqu'au bout, la vérification et la validation ne sera pas effectuée et les accès à My IntraComm et au PMO Contact - nécessitant un compte EU Login - ne seront pas possible non plus. Par contre, une fois les comptes EU Login et RCAM en ligne créés et validés, les retraités ont accès librement, suivant leur(s) besoin(s), au PMO Contact et à My IntraComm, et cela indépendamment du RCAM en ligne ou à partir du RCAM en ligne.

Si la procédure est trop complexe, vous pouvez demander l'assistance d'un collègue du Bureau d'Accueil ou Guichet Token du PMO à Bruxelles, Luxembourg ou Ispra aux adresses suivantes.

Bruxelles : au MERO (avenue de Tervuren 41) rez-de-chaussée à gauche, de 9-12h et de 14h-16h, tél.: +32 (0)2/297 68 88 ou 89.

Luxembourg : building Drosbach, DRB B2/085, tél.: +352 4301 36100 du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30.

Ispra: tél. : +39 0332 783030 du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30.

Votre identité sera vérifiée. Apportez votre téléphone portable et veillez à bien connaître le mot de passe de votre boîte mail.

Une fois que votre compte EU Login est activé, comment vous connecter aux différentes applications de la Commission ?

Pour l'instant il n'y a pas encore de point d'accès unique vous proposant avec une seule authentification EU Login d'accéder, par exemple sous forme de menu à choix multiples, aux différentes applications de la Commission (RCAM en ligne, PMO Contact ou My IntraComm, et peut-être bientôt d'autres).¹

Par conséquent, il faut **avant** l'authentification EU Login, faire la distinction entre les différentes applications de la Commission. Ainsi, suivant l'application à laquelle vous souhaitez vous connecter, il faut taper une adresse web (= url) différente :

→ Voulez-vous consulter **My IntraComm** pour y retrouver par exemple toutes les informations sur les remboursements des frais de maladie ou autres informations de la DG HR ou du PMO ? Utilisez l'adresse suivante <https://myintracomm.ec.europa.eu/retired>

→ Voulez-vous poser une question précise sur les procédures ou sur un dossier au **PMO Contact** ? Utilisez l'adresse suivante <https://ec.europa.eu/pmo/contact/>

→ Voulez-vous entrer des frais médicaux, autorisations préalables, voir vos décomptes, etc. dans le **RCAM en ligne** ? Utilisez l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

→ Vous souhaitez modifier les paramètres de votre **compte EU Login** ? (Par exemple, modifier le mot de passe, ajouter un numéro de portable, etc.) ? Utilisez l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/cas/>

Exception : A noter cependant qu'à partir du RCAM en ligne, on peut accéder à My IntraComm et au PMO Contact en ne s'authentifiant qu'une seule fois, mais attention au "time out" du RCAM en ligne qui est relativement court.

¹ L'AIACE internationale a demandé et insisté pour obtenir une procédure plus simple pour les pensionnés. Cette demande est désormais appuyée par la DG HR et le PMO, alors espérons que la DIGIT nous entende ...

Gardez en mémoire que le time-out est variable suivant les applications. Reconnectez-vous en tapant l'url dans le champ https:// ou utilisez les « favoris » ou « raccourcis ».

Nota bene : pour My IntraComm, il y a parfois, pour l'instant, un problème non-résolu par les équipes impliquées de DIGIT qui vous oblige à retaper l'url de My IntraComm une deuxième fois après authentification.

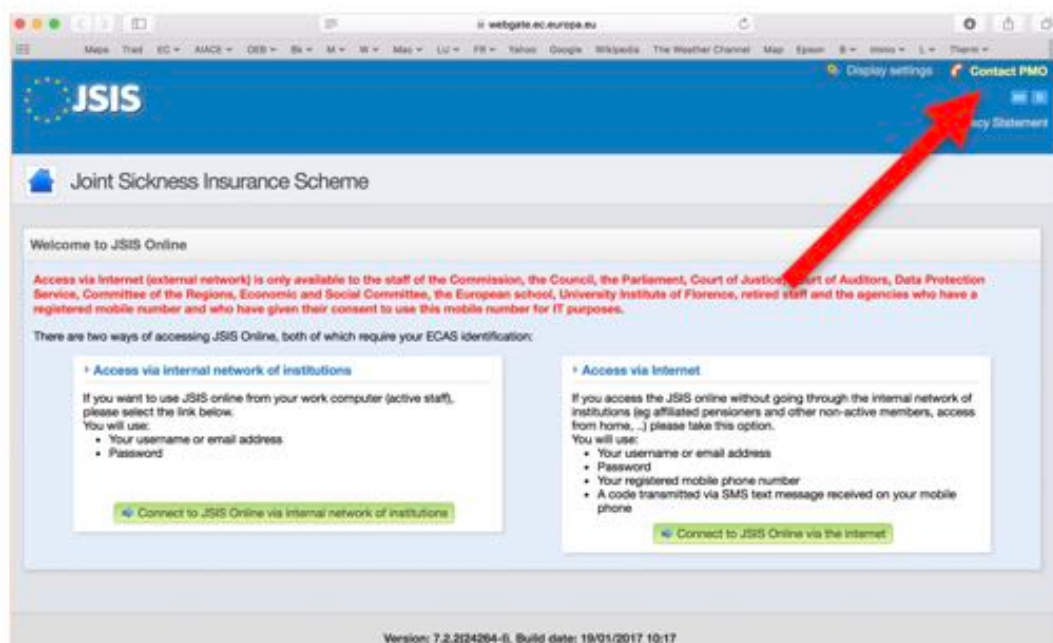
A partir du RCAM vous pouvez consulter/ouvrir My IntraComm

- soit en cliquant sur un dossier dans la colonne de droite (par exemple "Dentisterie").²
- soit, lors de l'établissement d'une demande de remboursement : lorsque vous entrez un intitulé (par exemple « consultation » ou encore « pédicure médicale », etc.), des liens vers la procédure y afférente apparaissent.

En cliquant sur ces liens, vous entrez dans My IntraComm sans devoir à nouveau vous authentifier. Le « Time-out » du RCAM est court, +/- 10 minutes, mais il peut être "relancé" en cliquant n'importe où dans l'écran, par exemple sur « sauvegarder ». Une fois que My IntraComm a été ouvert, il reste actif beaucoup plus longtemps, même si vous quittez l'application RCAM en ligne. Au besoin, retapez l'url ou réactivez votre "favori" pour le relancer, mais normalement ce sera sans nouvelle authentification EU Login.

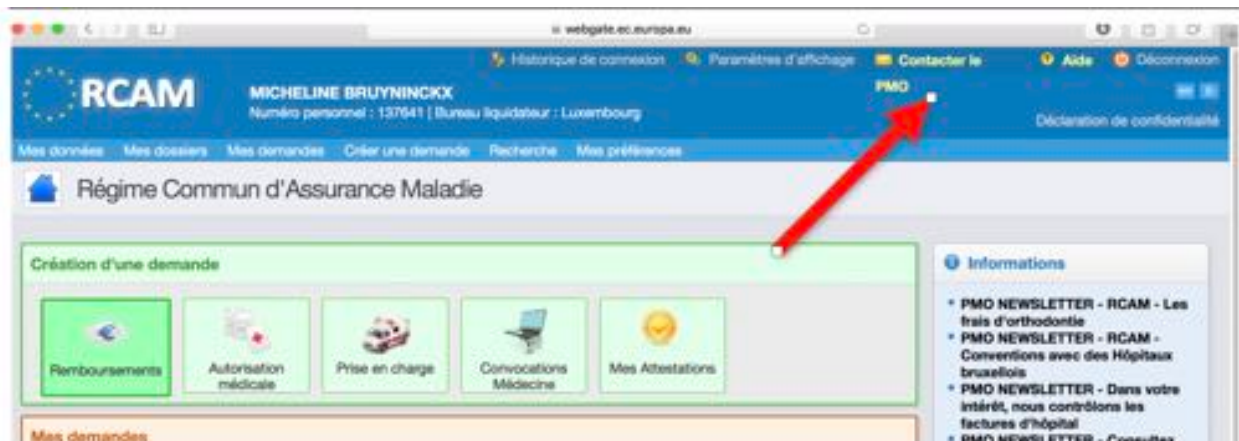
A partir du RCAM vous pouvez consulter/ouvrir PMO Contact

- Soit déjà à partir de la page d'accueil du RCAM en ligne avant authentification



- Soit à partir de la page d'accueil du RCAM en ligne après authentification

² Attention car pour l'instant il y a un « bug » avec le lien en FR "Traitements de A à Z" (message d'erreur "Server not Found").



Une fois dans la page d'accueil du PMO Contact, préférez l'accès via EU Login. L'authentification sera automatique puisque vous vous serez déjà authentifié pour le RCAM en ligne et votre environnement sera plus sécurisé. Vous aurez aussi comme avantage de garder les questions et vos réponses dans un historique.

Problèmes et quelques pistes pour vous en sortir

Problèmes lors de l'authentification

Si vous rencontrez des problèmes pour vous connecter, il faut essayer à nouveau après avoir fait ce qui suit et en prenant des captures d'écran dès que vous rencontrez un problème. Cela aidera le(s) Helpdesk(s) à mieux cerner le problème.

- Videz le cache et l'historique de votre navigateur, fermez-le. Eteignez votre ordinateur. Si vous l'avez fait correctement, lorsque vous vous connecterez, vous devrez taper votre adresse email. Si votre adresse email apparaît automatiquement, c'est que vous n'avez pas effacé toutes les données gardées en mémoire, données qui pourraient ne pas être à jour et être la cause de votre problème de connexion.

- Vérifiez si vous utilisez bien le bon « url ».

- Vérifiez que vous utilisez bien la bonne adresse email. S'il y a eu un changement d'adresse email entre la création de votre compte ECAS et votre premier essai de connexion à EU Login, contactez-nous !³

- Essayez avec un autre navigateur (Firefox, par exemple, sur pc et Mac).

- Utilisez comme login votre adresse email et non votre nom d'utilisateur comme c'était le cas avant dans ECAS.

³ A noter que si votre opérateur a modifié votre adresse email, (par exemple « pandora » en « telenet », même si vous continuez à recevoir votre mail grâce à une réexpédition de votre ancienne adresse vers votre nouvelle adresse, le comptes ECAS ne reconnaît que votre adresse d'origine.

-
- Cliquez sur SUIVANT et non sur "créer un compte" !!
 - Vérifiez bien que la méthode d'authentification que vous souhaitez utiliser - par exemple « téléphone + sms » est bien celle choisie à l'écran (menu déroulant).
 - Numéro de téléphone portable : impérativement mettre le code international précédé d'un signe + et sans espace. Ensuite peu importe si on laisse ou non des espaces, le système corrige en « collant » les chiffres.
 - Si vous ne recevez pas les sms, vérifiez si votre smartphone indique un niveau de réception suffisant, que vous n'êtes pas en mode « avion » ou « Do not disturb », éteignez-le quelques instants puis essayez à nouveau, voire laissez passer une ½ journée et réessayez. Pensez le cas échéant à utiliser l'application « ECAS Mobile Application » qui vous offre des méthodes d'authentification alternatives. Un document explicatif se trouve sur Yammer after EC dans le Groupe « Help EU Login/ECAS » ou demandez une copie au Helpdesk AIACE.

Si vous ne vous en sortez pas, contactez d'abord un des Helpdesks de l'AIACE <http://aiace-europa.eu/helpdesks/> ou suivez la procédure ci-dessous.

Ce type de problèmes est lié à vos droits (« User Access ») d'accès d'un compte EU Login et non à l'application demandée, donc c'est du ressort du Helpdesk central de la Commission. Envoyez un message <mailto:EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu> en précisant dans l'intitulé « DIGIT USER ACCESS » pour que votre mail soit transféré et traité par le bon service de la DIGIT.

Donnez un maximum d'informations : l'adresse email utilisée pour le compte EU Login, indiquez votre statut de pensionné et matricule, l'application souhaitée en spécifiant l'url que vous utilisez, décrivez précisément le problème rencontré, ajoutez une copie d'écran du navigateur comprenant la zone avec l'url et le message d'erreur reçu, ainsi que toute autre information utile en rapport avec l'incident.

Problèmes liés aux applications elles-mêmes

Consultez les documents d'aide disponibles sur Yammer After EC - par exemple le document « DES DIFFICULTES DANS LES APPLICATIONS « RCAM EN LIGNE » OU « MYINTRACOMM » ? QUI PEUT AIDER ? » et/ou faites-vous aider par d'abord un des HelpDesks de l'AIACE <http://aiace-europa.eu/helpdesks/>. Ensuite, c'est au PMO Contact que vous pourrez poser vos questions.

Attention !

Il y a un délai de 48h entre la dernière étape de l'activation du compte RCAM en ligne et l'ouverture de l'accès à My IntraComm.