

**DES DIFFICULTES DANS L'APPLICATION « RCAM EN LIGNE » OU « MYINTRACOMM » ?
QUI PEUT VOUS AIDER ? (see English version below)**

1. CREATION D'UN COMPTE « EU LOGIN » (ECAS) + « RCAM EN LIGNE »

Si la procédure vous semble difficile, un collègue du Bureau d'Accueil ou Guichet « Token » du PMO à Bruxelles, Luxembourg ou Ispra peut vous aider aux adresses suivantes. Il vérifiera votre identité par quelques questions et vous aidera ensuite.

- **Bruxelles:** au rez-de-chaussée du bâtiment MERO – 41 avenue de Tervuren - de 9h30 à 13h, tél.: +32 (0)2/2976888 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 de 9h30 à 12h30

Dans tous les cas, apporter **son téléphone portable et bien connaître le mot de passe de sa boîte mail personnelle (ceci au cas où vous ne recevez pas de mail sur le téléphone portable, il faudra y accéder par le webmail) !**

2. BLOCAGE DE L'ACCES A VOTRE COMPTE « EU Login » (ECAS):

Si l'accès à votre compte EU Login fonctionnait et ne fonctionne **plus**, il faut demander un ticket par email au HelpDesk Central de la Commission à EC-CENTRAL-HELPPDESK@ec.europa.eu. Donnez un maximum d'infos : votre nom d'utilisateur, l'application souhaitée, le problème rencontré, une copie d'écran du navigateur avec l'url (pour plus de détails, consultez la fiche « Qu'est-ce qu'EU Login (ECAS) ? Support & Astuces » dans le Groupe Help EU Login (ECAS) sur Yammer after EC).


3. ERREURS DANS LES FRAIS MEDICAUX : DECOMPTE, AUTORISATIONS PREALABLES, ETC

S'adresser au PMO Contact en ligne, via le site <https://ec.europa.eu/pmo/contact/fr> et choisir le domaine et sous-domaine ad-hoc. Voir les questions et réponses proposées ou poser sa question précise dans « Contacter le PMO ». Faites le via EU Login/ECAS, c'est plus sécurisé et ainsi vous garderez une trace de votre correspondance dans l'historique et cela vous permettra aussi de suivre l'état de traitement de votre demande.

4. QUESTIONS SUR LE RCAM EN LIGNE, EU LOGIN OU LE PMO CONTACT EN LIGNE :

Beaucoup d'infos ou de documents d'aide se trouvent dans **Yammer after EC**, la plateforme sociale de discussion et d'échange d'information réservée aux pensionnés des institutions européennes, spécialement dans les groupes Help RCAM/JSIS, Help EU Login (ECAS) et Help PMO Contact. Pour rejoindre le réseau Yammer after EC, inscrivez-vous en ligne sur www.yammer.com/afterec avec **votre adresse email privée** et attendez qu'un Administrateur vous réponde.

5. DIFFICULTES D'UTILISATION DU « RCAM EN LIGNE » :

Souvent les HelpDesks de l'AIACE peuvent vous renseigner (liste sur <http://www.aiace-europa.eu/helpdesks>). Vous pouvez également poser votre question sur le réseau Yammer After EC et un collègue bienveillant vous répondra. A défaut, contactez Martine ou Micheline de l'AIACE Internationale qui seront prêtes à vous aider : martine.platteau-guillaume@hotmail.com ou micheline.bruyninckx@gmail.com ou laissez une demande directement dans le RCAM en ligne, via  (coin supérieur droit) et puis le sous-domaine « RCAM en ligne » (Support technique).

**HAVING DIFFICULTIES WITH « JSIS ONLINE » OR “MYINTRACOMM”?
WHO CAN ASSIST YOU?**

1. FAST TRACK TO GETTING YOUR ACCESS TO EU LOGIN (PREVIOUSLY ECAS) AND “JSIS ONLINE”

If you don't feel like going through the procedure to create a login, the following colleagues of the Welcome Desk/Token Desk from the PMO in Brussels, Luxembourg or Ispra can help you. They will check your identity first and will help you then :

- **Brussels:** MERO building (ground-floor) 41, avenue de Tervuren - from 9.30 A.M. till 1 P.M.
- **Luxemburg:** building Drosbach, DRB B2/085, tel. +352 4301 36100 from Monday to Friday from 9:30 to 12:30.
- **Ispra:** +39 0332 783030 from 9:30 to 12:30

Do not forget to bring your mobile phone and make sure you remember the password for accessing your private email address via the webmail! (this in case you do not receive your e-mails on your mobile phone)!

2. BLOCKED ACCESS TO EU LOGIN (ECAS) ?

If your EU Login access suddenly doesn't work any more, please open a ticket with the Commission Central Helpdesk by sending an email to EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu. Give as many details as possible, e.g. your userid, the application you want to connect to, the problem encountered and ideally a screenshot showing your webbrowser and the url. For more details, consult the support document "What is EU Login (ECAS)? Support and Tips" in the Group "Help EU Login (ECAS)" on Yammer after EC.


3. NEED TO CORRECT YOUR MEDICAL DATAS: ACCOUNT SHEET, PRIOR AUTHORISATIONS, ETC ?

Go to PMO Contact online through <https://ec.europa.eu/pmo/contact/en> and choose the relevant domain and sub-category. Have a look at the proposed questions and answers or submit your question via the form with all the necessary details. Use your EU Login/ECAS account which is more secure, then you will keep track of your correspondence with PMO in the history and it will also allow you to follow-up on the status of your request.

4. QUESTIONS ON THE JSIS ONLINE, EU LOGIN OR PMO CONTACT ONLINE :

Many support documents can be found on **Yammer after EC**, the social network platform for discussion and debate reserved to retired former staff from the European Institutions. Discover the specific support groups : Help RCAM/JSIS, Help EU Login (ECAS) et Help PMO Contact. To join the Yammer after EC network, register online on www.yammer.com/afterec with your **private email address** and wait for an administrator's response.

5. PROBLEM SOLVING ON JSIS ONLINE :

Often the HelpDesks of the various AIACE sections can help you (list on <http://www.aiace-europa.eu/helpdesks>). You can also post a question on the social network, "Yammer After EC" and a helpful colleague will most probably answer it. If not, contact Martine or Micheline from AIACE Internationale for help: martine.platteau-guillaume@hotmail.com or micheline.bruyninckx@gmail.com. You can also leave a question in the JSIS online, via  (top right hand corner) choosing the domain "JSIS online" (Technical support).