European Commission

Guide pour le Portail des pensionné(e)s

Ce guide vous aidera à naviguer sur le nouveau portail des pensionné(e)s, qui regroupe les informations du site Staff Matters et du portail des retraités en un seul endroit. Veuillez garder ce guide à portée de main.

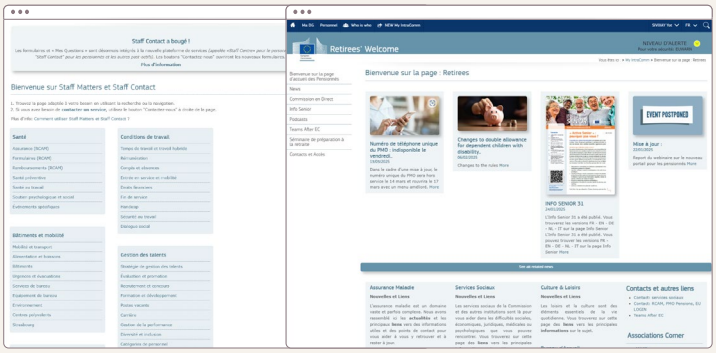
L'adresse web du nouveau portail:

→ **https://digit.service-now.com/asc**

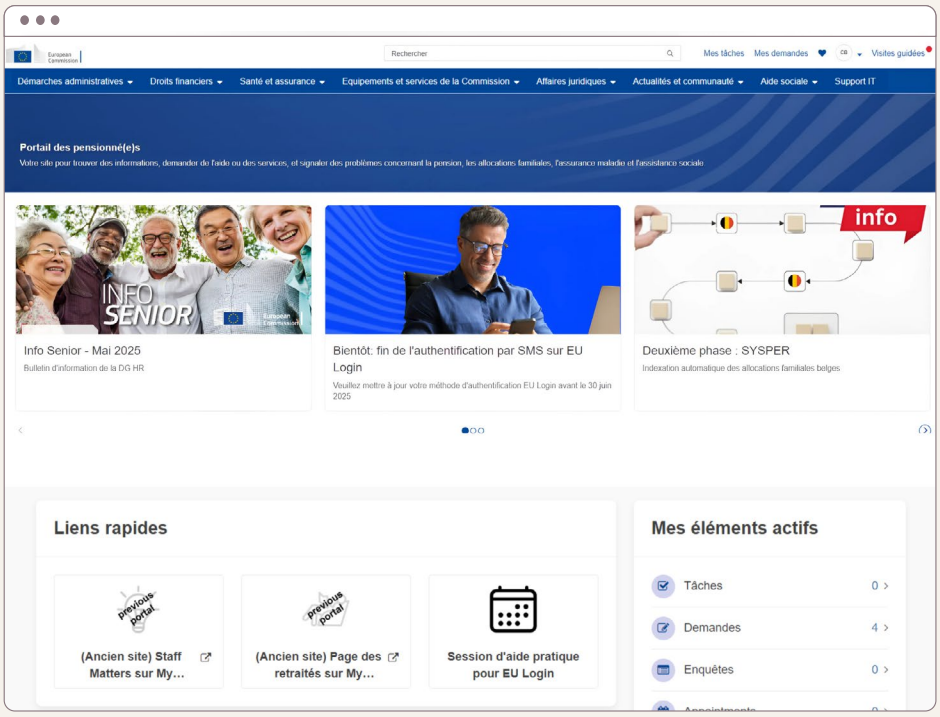
Veuillez ajouter cette adresse à vos favoris.

Avant et après

Staff Matters & Portail des retraités

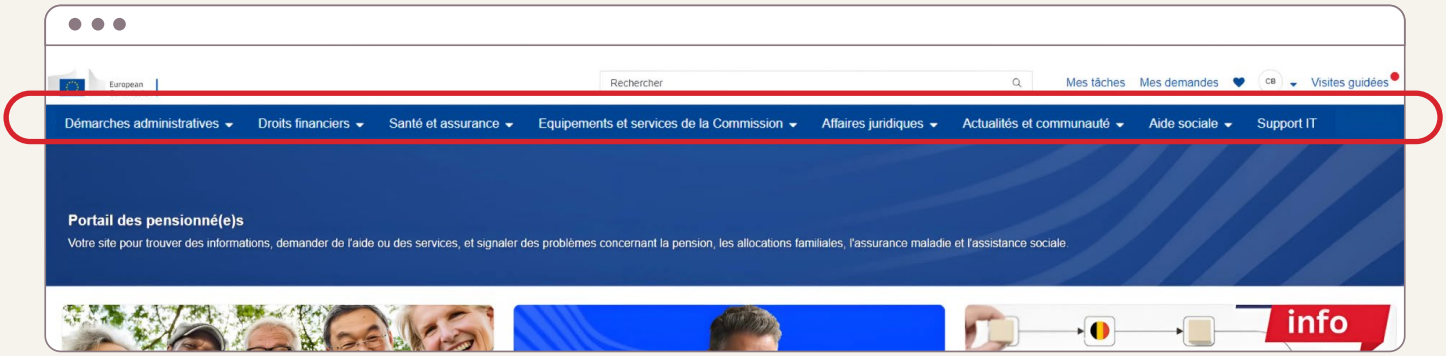


Le nouveau portail



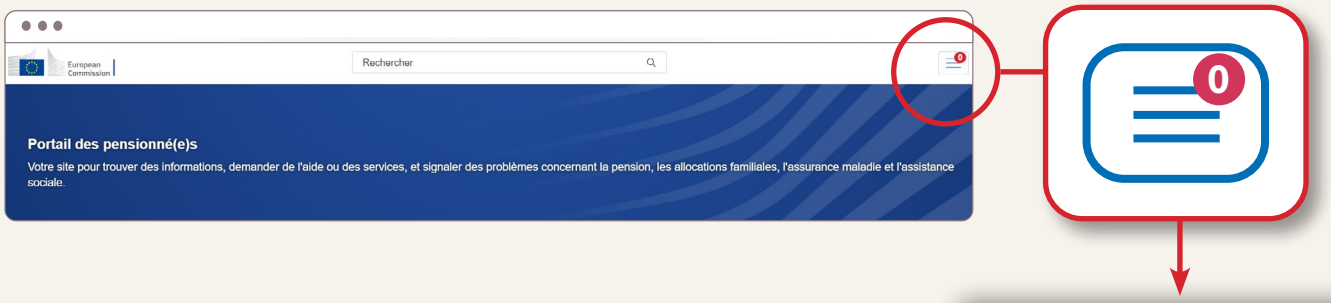
Le nouveau portail

Où puis-je trouver le menu ?



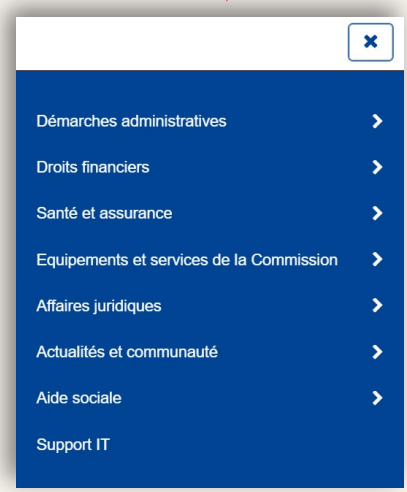
Sur un écran plus grand, le menu apparaîtra en haut de la page.

Si vous utilisez un ordinateur, vous pouvez appuyer sur **Ctrl +** «-» pour réduire le zoom sur la page ou sur **Ctrl +** «+» pour augmenter le zoom sur la page. L'emplacement du menu s'adaptera en conséquence.
(Pour les Mac, utilisez **Command** + «-» ou «+»)



Sur un écran plus petit, le menu sera affiché à droite.

Cliquez sur l'**icône du menu** et le menu vous sera présenté verticalement.



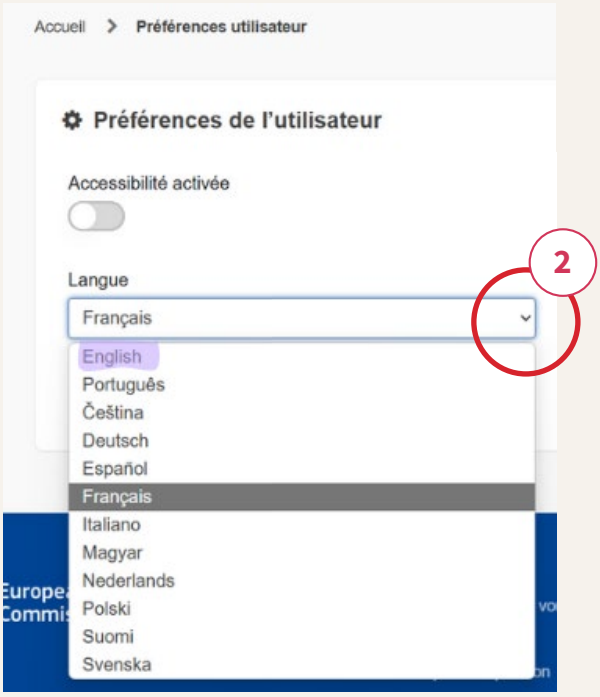
Comment puis-je changer la langue du portail ?

Veuillez noter que le portail est disponible en anglais et en français.

Vous pouvez facilement changer la langue dans le portail en suivant ces étapes simples :

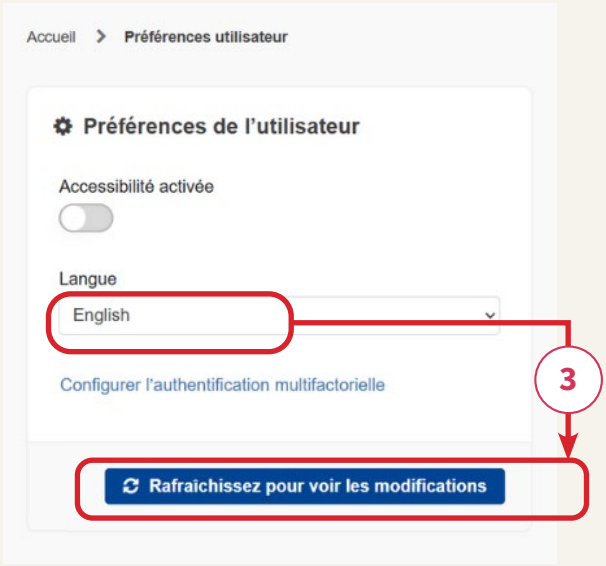
1. Cliquez sur votre profil, représenté par vos initiales, situé dans le coin supérieur droit. Sélectionnez ensuite «**Préférences**».

2. Vous arriverez sur cette page. Cliquez sur la **flèche vers le bas** pour voir une liste de langues. Veuillez sélectionner le français ou l'anglais.



3. Lorsque vous sélectionnez votre langue, vous devez cliquer sur le bouton «**Rafraîchissez pour voir les modifications**».

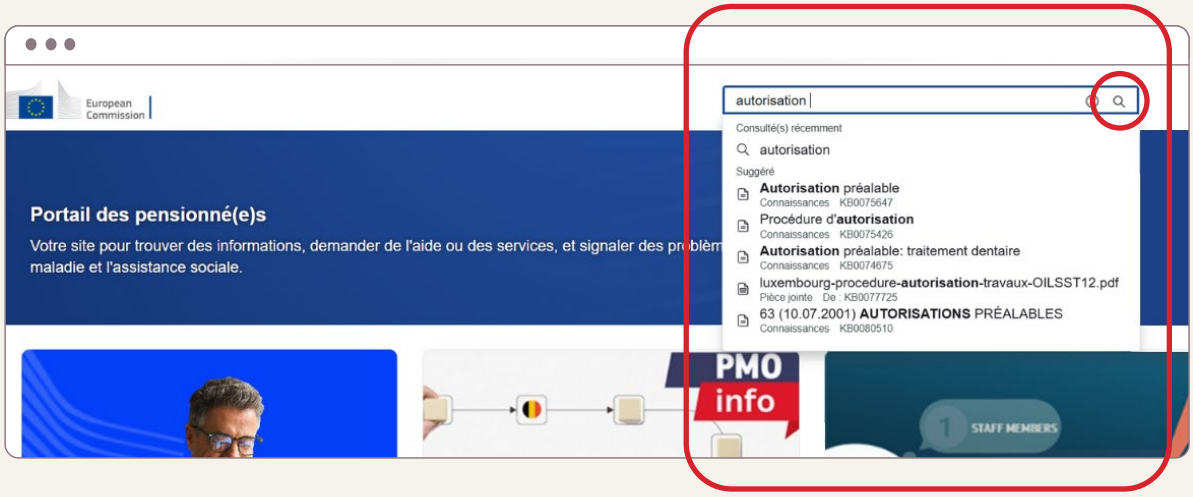
N'oubliez pas :
Le portail est disponible uniquement en anglais ou en français.



Comment utiliser la barre de recherche ?

Introduisez un mot dans la barre de recherche et les résultats en lien avec ce mot vous seront affichés. Cliquez sur la loupe ou sur «enter» pour afficher tous les résultats.

La barre de recherche est le meilleur et le plus simple moyen de trouver des informations sur le portail !

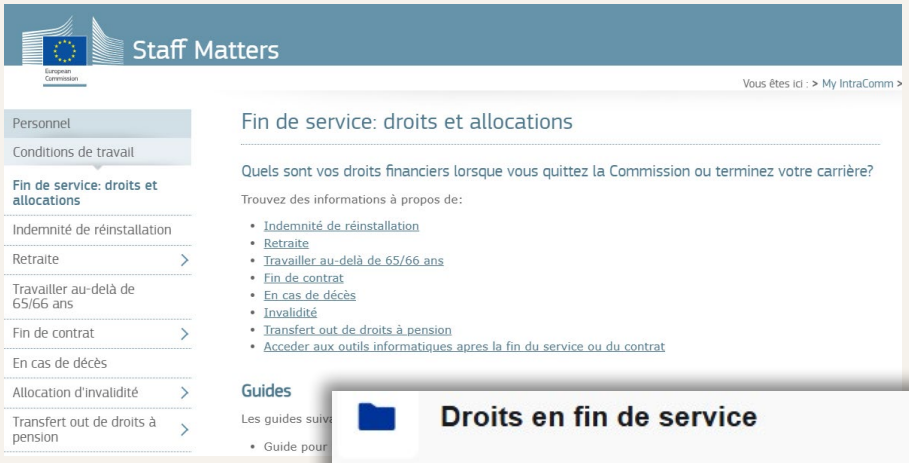


Quelle est la différence entre un *article* et une *demande* ?

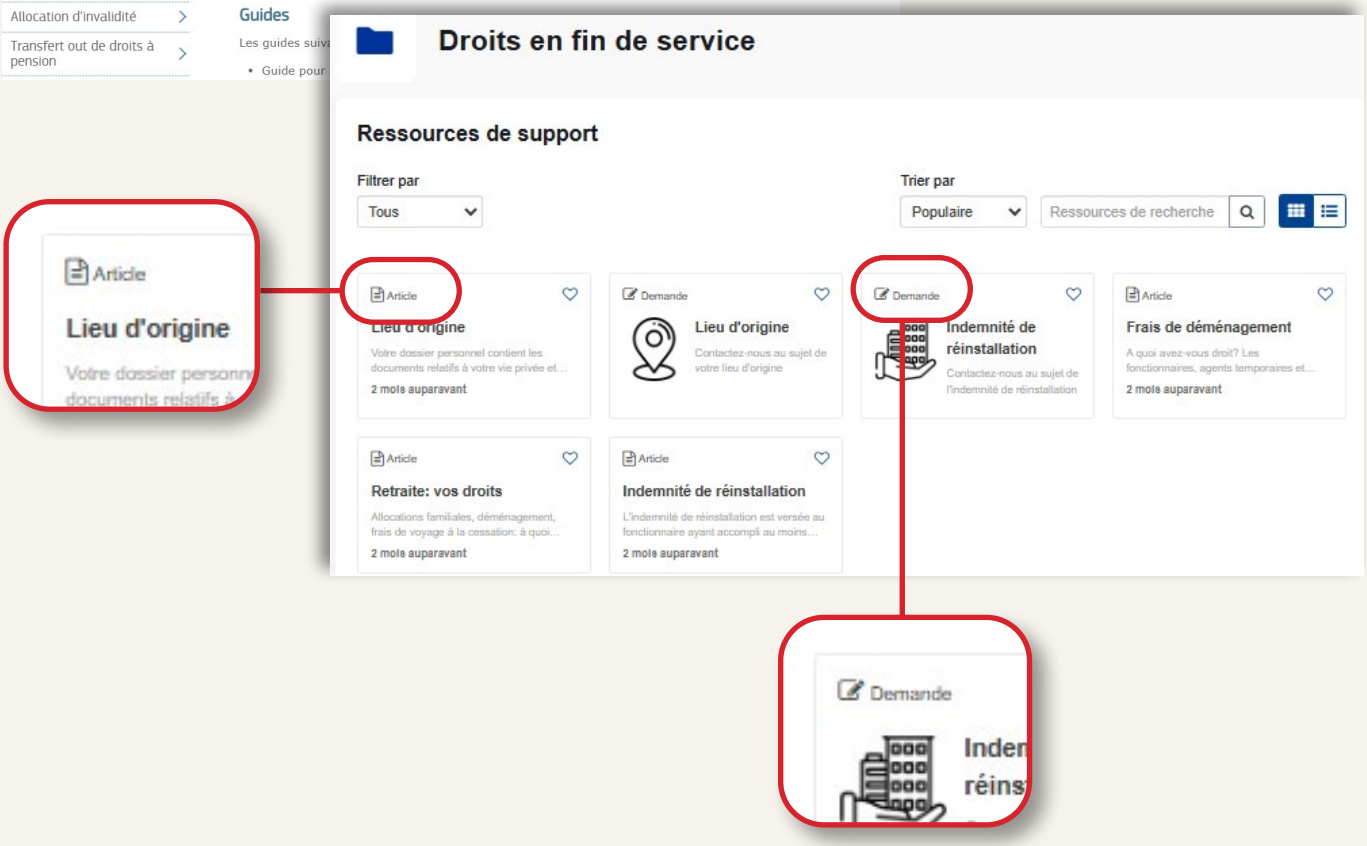
Article = informations et détails utiles sur un sujet. Un article, en général, représente une page d'information du site web «Staff Matters» précédent.

Demande = formulaire par lequel vous pouvez introduire une demande au service responsable concernant un sujet donné. Ce formulaire générera un ticket Staff Contact.

Avant



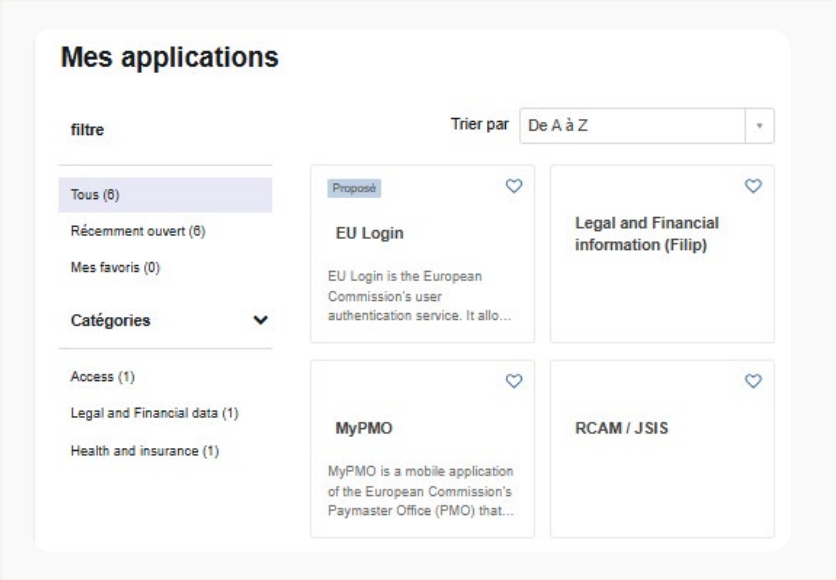
Le nouveau portail



Puis-je trouver des liens vers des applications informatiques sur le nouveau portail ?

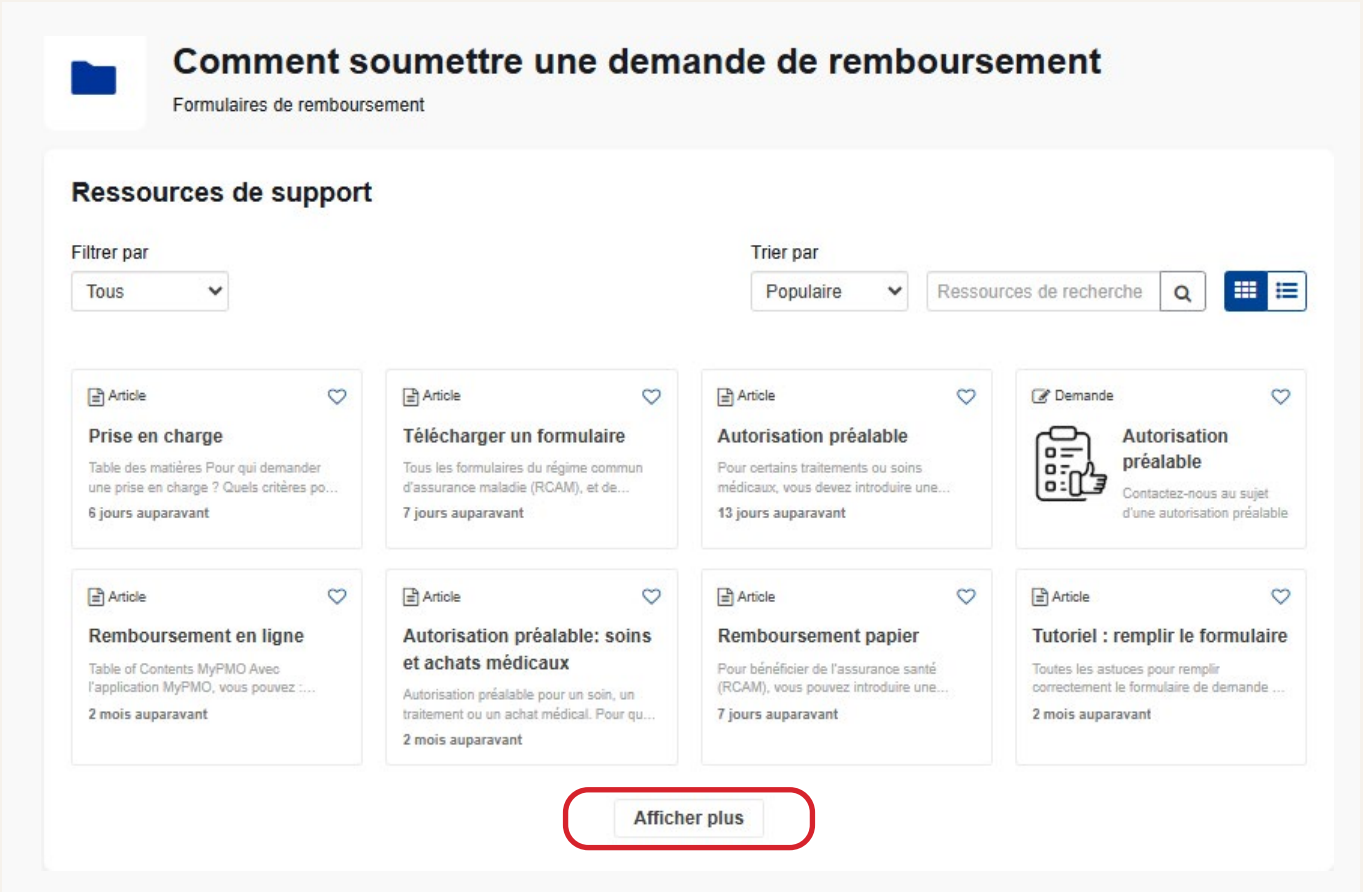
Oui, sur la page d'accueil.

Sous «**Mes applications**», vous trouverez toutes les applications informatiques auxquelles vous pouvez accéder via My Remote (JSIS online, MyPMO, Filip, Sysper Post Activité).



Comment puis-je trouver des informations supplémentaires?

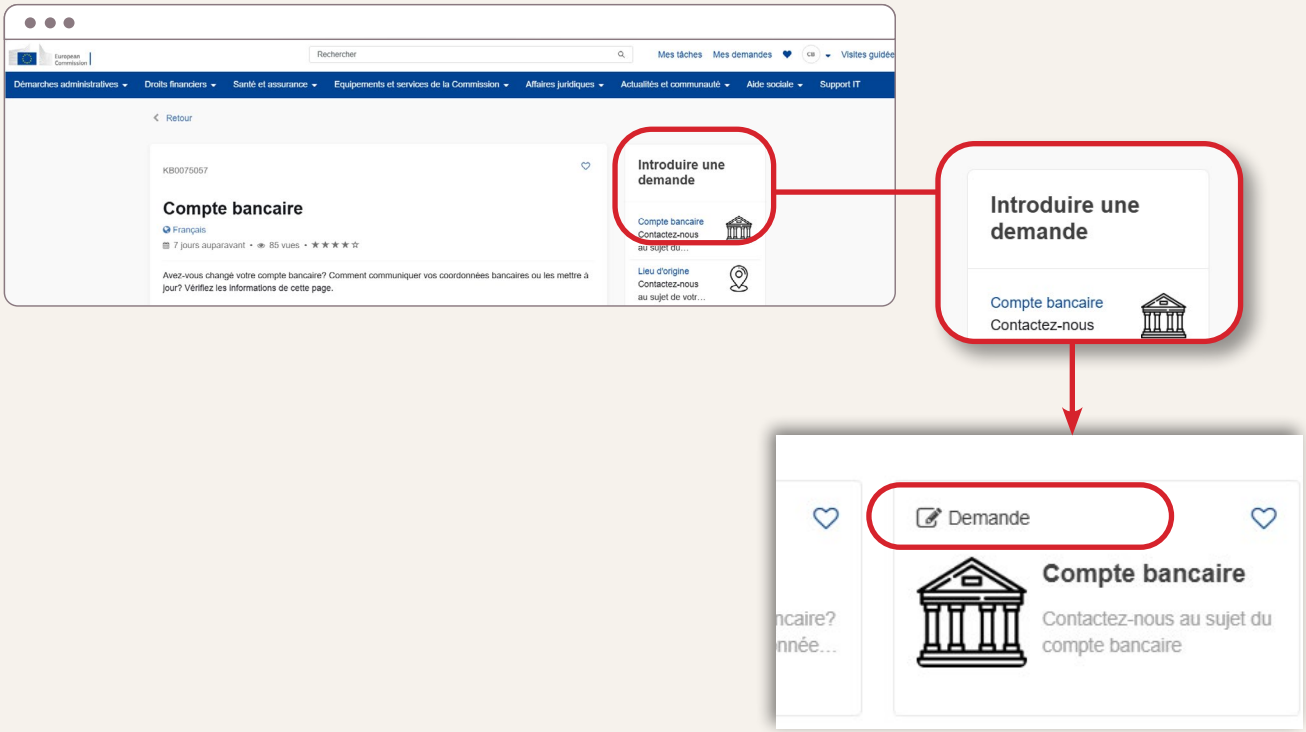
«**Afficher plus**» s'affiche en bas de la page lorsque des ressources de soutien supplémentaires sont disponibles. Cliquez sur «Afficher plus» pour télécharger plus d'informations.



Comment poser une question sur un sujet donné?

Si vous devez poser une question sur un certain sujet, vous pouvez procéder comme auparavant: rechercher la page d'information sur le sujet et sur cette page vous trouverez le lien direct pour poser votre question en encodant un ticket.

Pour certains sujets, le formulaire de demande est disponible directement sur la page d'information. Recherchez un bouton ou une case clairement marquée qui vous permet d'introduire votre demande sans devoir naviguer ailleurs.



Comment demander de l'aide ?

- Si vous avez des difficultés à naviguer sur le Portail des pensionné(e)s, recherchez et allez à la demande **Assistance technique** et enregistrez votre demande d'aide.
- Si vous ne pouvez pas accéder au Portail des pensionné(e)s (https://digit.service-now.com/asc), vous pouvez contacter le PMO :

  ⇢ par téléphone: **+ 32 2 29 11111** — du lundi au vendredi, de 9h30 heures à 12h30 heures, heure d'Europe centrale (HEC)

  ⇢ par courriel : **PMO-IT-APPLICATIONS@ec.europa.eu**

https://digit.service-now.com/asc