



UNION SYNDICALE BRUXELLES

des Services publics européens et internationaux

Section Commission

SecPol J70 1/102

Tel: 02/29 60770 Email: OSP-US-BXL@ec.europa.eu

bruxelles.unionsyndicale.eu

Bruxelles, le 24 février 2026

Note à l'attention de M. Christian Levasseur, Directeur PMO

Objet : Accessibilité équitable aux droits de sécurité sociale pour l'ensemble des affiliés

Monsieur le Directeur,

L'Union Syndicale Bruxelles (USB) tient avant tout à remercier le PMO et l'ensemble de ses équipes pour le travail considérable accompli dans un contexte de pression opérationnelle croissante et de complexité accrue.

Nous devons néanmoins attirer l'attention du PMO sur une série de problèmes récurrents constatés par le personnel des institutions européennes à partir des notifications RCAM / JSIS relatives au traitement des demandes de remboursement de frais médicaux (Annexe 1) et des fiches de décompte en résultant (Annexe 2), ainsi que des outils numériques associés : MyPMO et RCAM en ligne.

1. Accessibilité des informations et respect du principe du multilinguisme

Les notifications RCAM / JSIS donnent seulement l'impression d'un accès équivalent aux informations en français et en anglais.

En effet, plusieurs liens présentés comme accessibles en français redirigent soit vers des guides utilisateur en anglais, soit vers des pages dont la version française repose exclusivement sur une traduction automatique (eTranslation) avec avertissement sur les risques de ce type de traduction.

Cette situation ne pose pas seulement la question du respect des obligations linguistiques de l'institution, elle met en danger l'égalité d'accès à l'information pour les affiliés, lesquels incluent les membres du personnel et les pensionnés mais aussi leurs familles qui peuvent ne pas parler du tout l'anglais.

Une telle approche implique de facto qu'une part non négligeable des ayants-droits affiliés se trouve exclue de l'accès effectif à l'information. Elle s'inscrit en outre dans un contexte marqué par la disparition totale de l'allemand et une disparition progressive, certes partielle mais réelle, du français.

2. Différences entre communication institutionnelle et fonctionnalités réelles

Les notifications encouragent fortement l'utilisation de l'application MyPMO, présentée comme « plus rapide, plus facile et plus écologique ».

Or, certaines fonctionnalités essentielles, comme la possibilité de rechercher un document par mot ou par montant et la possibilité de poser simplement une question sur un décompte (par exemple via l'icône de type « bulle » mentionnée sur les décomptes), n'existent pas ou n'existent plus ou ne correspondent pas à la réalité, obligeant l'affilié à multiplier les recherches.

En effet, les guides et documents accessibles via MyPMO, RCAM en ligne ou lors de la connexion via EU Login n'ont pas tous été mis à jour et/ou contiennent des informations devenues inexactes sur ce point précis qu'est la manière de poser une question concernant un décompte.

Ces différences contribuent à une confusion, compliquent l'exercice des droits et nuisent à la confiance dans les outils mis à disposition du personnel et ses ayants-droits.

3. Notification des refus de remboursement - Manque de clarté des motifs

Les notifications de refus d'un remboursement ou demandant une action de la part de l'affilié sont identiques aux notifications d'accord ce qui oblige à aller sur le site à chaque réception d'une notification et est contraire à l'objectif de sobriété digitale.

Ajouter dans l'objet des notifications le type de demande traitée (autorisation préalable, demande de remboursement, prise en charge, Etc.) et la nature de la réponse (accord, refus, attente d'infos complémentaires) ferait gagner du temps à tous les affiliés et beaucoup de connexions en moins.

Concernant les refus, les motifs sur les décomptes sont trop limités, utilisant de nombreuses abréviations et produisant souvent des messages ambigus ou incompréhensibles.

Cette situation entrave directement la capacité des affiliés à comprendre la décision administrative et, le cas échéant, à la contester rapidement de manière éclairée.

4. Parcours de contact excessivement opaque et complexe

Les informations relatives à la rubrique « Qui contacter ? » figurant sur les décomptes et notifications sont très incomplètes et se limitent notamment à des liens génériques et non explicites.

Voici l'exemple d'un lien tel qu'il apparaît sur les décomptes et sur lequel il n'est pas intuitif de cliquer faute d'indication sur sa finalité :

https://digit.service-now.com/esc?id=emp_taxonomy_topic&topic_id=e84c3ee8c34e96d029d81a0d7a01311d.

Ce lien renvoie vers un menu dans Staff Center, sans indication fonctionnelle claire, ni lien direct vers le formulaire de contact RCAM ou vers le bureau liquidateur compétent. Une fois le formulaire de contact trouvé, il devra recopier dans le ticket les références et infos contenues dans l'autre application.

Il est également préoccupant de constater que l'affilié doit, de facto, connaître l'architecture interne des contenus au fond afin d'identifier la procédure appropriée.

Un tel parcours constitue un vrai obstacle à l'exercice effectif des droits.

5. Information insatisfaisante sur les voies de recours (article 90, paragraphe 2)

Sur les fiches des décomptes, la référence à la procédure de réclamation prévue à l'article 90, paragraphe 2, du Statut est mentionnée de manière purement formelle sans explications additionnelles.

L'information est dépourvue de lien internet vers la documentation administrative explicative et ne comporte aucun rappel clair des délais et conditions applicables. L'information existe donc théoriquement, mais n'est pas rendue pleinement opérationnelle pour l'affilié.

En résumé, l'Union Syndicale Bruxelles considère que l'accumulation de ces éléments engendre un risque accru de non-demande et de non-recours, ainsi qu'une augmentation des erreurs non corrigées faute d'information compréhensible et facilement accessible. Ces dysfonctionnements exposent à un taux excessivement élevé de questions et déjà ou à terme, une judiciarisation inutile de situations pouvant être résolues en amont, ainsi qu'à une fragilisation du principe de bonne administration et une rupture de confiance du personnel.

Au regard de ce qui précède, l'USB vous demande :

- Une révision rapide des notifications RCAM / JSIS afin d'inclure la nature de la réponse dans l'objet des notifications et garantir l'exactitude, la clarté et l'actualité des informations fournies pour tous les affiliés ;
- Un accès facile aux guides et aides dans les 3 langues de travail de l'institution, avec une traduction humaine vérifiée, et un doublon systématique en français, anglais et allemand ;
- En complément, pour les autres langues de l'UE, la mise à disposition d'une fonctionnalité de traduction automatique intégrée directement aux pages, sur le modèle du site public de la Commission européenne ;
- Une clarification substantielle et compréhensible des motifs de refus de remboursement, assortie d'explications directement actionnables ;
- Un parcours de contact simplifié, avec lien direct vers le service concerné ;
- Une information complète, accessible et immédiatement exploitable sur les voies de recours, y compris celles prévues à l'article 90, paragraphe 2, du Statut ;
- Enfin, la création d'un processus de suivi du non-recours assorti d'un tableau de bord d'indicateurs partagés avec les instances de représentation du personnel.

Cette démarche s'inscrit dans un objectif d'intérêt collectif : garantir un accès effectif, équitable et sécurisé aux droits de sécurité sociale pour l'ensemble des affiliés.

L'attention portée aux situations des personnes les plus vulnérables constitue à cet égard un levier essentiel, dont les effets bénéfiques profitent *in fine* à l'ensemble du personnel.

Les situations décrites dans cette note ne couvrent pas l'ensemble des difficultés signalées par le personnel. Il nous a donc fallu faire un tri et nous avons choisi de vous partager en premier les améliorations pouvant bénéficier au plus grand nombre, simples et a priori peu coûteuses dans leur mise œuvre.

À l'instar des politiques d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, conçues pour répondre à des besoins spécifiques tout en améliorant l'usage des dispositifs pour tous, la simplification et la clarification de l'accès aux droits bénéficient à chaque affilié et renforcent la confiance dans l'administration.

L'Union Syndicale Bruxelles reste disponible pour un échange constructif sur ces points et pour contribuer à toute démarche visant à améliorer le service rendu aux affiliés.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature:



N. BRACKE
PRESIDENT OF USB

CC:

M. Stephen Quest, Director-General, HR

M. Christian Roques, Deputy Director-General, HR

Mme Susan Panter, Directrice HR. D

M. Laurent Duluc, Deputy Head of Unit, HR.F.4

Mme S. Hottat, M. N. Bracke, Mme M. Valkova, M. C Sebastiani, M. Trujillo Herrera, M.

N. Mavraganis, M. G. Vlandas, (OSP)

M. A. Katsogiannis, Président du Comité Central du Personnel

Annexes : 2

ANNEXES

1) Les notifications

Exemple

From: do-not-reply@dec.europa.eu <do-not-reply@dec.europa.eu>

Sent: Friday

To:

Subject: RCAM / JSIS Notification

This is an automatic message generated by JSIS. Please do not reply.

Dear Madam, Dear Sir,

A new document is available on [MyPMO](#) or [JSIS Online](#).

To protect your personal data, both applications are secured with [EU Login](#) and require [two-factor authentication](#).

Using [MyPMO](#) is [faster, easier and greener](#). All your reimbursement requests, account sheets, certificates and other JSIS documents are stored there for you to check anytime, wherever you are.

Thank you for your contribution to a greener world!

Kind regards,

PMO JSIS teams

Ceci est un message automatique généré par RCAM. Veuillez ne pas répondre à ce message, svp.

Madame, Monsieur

Un nouveau document est disponible sur [MyPMO](#) ou [RCAM en ligne](#).

Afin de protéger vos données personnelles, ces applications sont sécurisées avec [EU Login](#) et nécessitent [une double authentification](#).

L'utilisation de [MyPMO](#) est [plus rapide, plus facile et plus écologique](#). Vos demandes de remboursement, décomptes, attestations/certificats et autres documents liés à l'assurance maladie y sont stockés et vous pouvez les consulter à tout moment, où que vous soyez.


Merci de votre contribution à un monde plus vert !

Cordialement,

Les équipes RCAM du PMO

2) Les décomptes

Exemple



**RÉGIME COMMUN D'ASSURANCE MALADIE
DES INSTITUTIONS DE L'U.E.**

Décompte [redacted] page 1 de 2

DEMANDE DE REMBOURSEMENT
 du [redacted]
 Votre demande de type **MÉDECINE PRÉVENTIVE**
 Remboursement de type **MÉDECINE PRÉVENTIVE**

BUREAU LIQUIDATEUR DE BRUXELLES

 Référence scanner
 N° Liste [redacted]

Date des prestations	Nature des prestations	Nbre de prestations	Montant maximal remboursable en EUR	Pays des prestations	Montant payé en devise	Montant converti en EUR	Montant remboursé par le RCAM en EUR	Montant à charge de l'Assuré en EUR	Articles de l'Article 72§3
AF - [redacted]	[redacted]	1		B	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
PNB Vous avez choisi un centre agréé pour faire vos examens. Vous devez faire les ex ds ce centre qui ns env la facture. Veuillez introduire une DR standar									
							EUR	EUR	EUR
Total							[redacted]	[redacted]	[redacted]

INFORMATIONS FINANCIÈRES	
Total à charge du RCAM	0,00 EUR
À payer la somme de	0,00 EUR
Somme à convertir en EUR au taux de N/A ou N/A	0,00 N/A
Montant à payer sur le compte n° N/A	

INFORMATIONS GÉNÉRALES

QUI CONTACTER ? +32 2 29 11113 - <https://myintercomm.ec.europa.eu/staff/>

AFIN D'OPTIMISER LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES, NOUS VOUS RAPPELONS QU'IL EST IMPORTANT DE RESPECTER LES CONSIGNES SUIVANTES:

- . NE PAS AGRAFER VOS DOCUMENTS. LES RELIER AVEC DES TROMBONES
- . ENVOYER UNE DEMANDE PAR ENVELOPPE OU GROUPEZ VOS PIÈCES JUSTIFICATIVES PAR FORMULAIRE
- . MENTIONNER VOTRE NUMÉRO PERSONNEL SUR CHAQUE DOCUMENT ENVOYÉ
- . NUMÉROTÉ VOS PIÈCES JUSTIFICATIVES
- . **SIGNER VOS DEMANDES**

BUREAU
04/240
Commission
BRUXELLES
Belgique

https://bigb.servicos-now.com/sec?id=emp_taxonomy_topic&topic_id=6142661c34e96d729d81a0d79813114

Si vous estimez qu'une erreur s'est glissée dans ce décompte, veuillez renvoyer vos observations sur une copie de celui-ci à votre bureau liquidateur.

Une question sur votre remboursement ? Vous pouvez désormais la poser directement dans **RCAM en ligne**. Allez simplement dans "Mes décomptes" et cliquez sur l'icône de bulles correspondante à votre décompte en question.

Si, à la suite de ce contact, vous souhaitez néanmoins introduire une réclamation, votre attention est attirée sur les procédures à suivre et les délais impartis pour son introduction (art. 90 par.2 du Statut)