



Bruxelles

**NOTE À L'ATTENTION DE
M. NIELS BRACKE
PRÉSIDENT DE L'UNION SYNDICALE BRUXELLES**

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

Réf. : Ares(2026)2072958

Je fais suite à votre note du 24/02/2026 et vous prie de bien vouloir excuser le caractère tardif de cette réponse.

Le PMO est pleinement conscient de la complexité des aspects linguistiques liés à la diffusion d'informations dans un environnement institutionnel multilingue. Dans ce contexte, le PMO s'efforce de diffuser systématiquement les informations essentielles au minimum en français et en anglais, tout en poursuivant les efforts visant à améliorer progressivement la couverture linguistique.

Plusieurs canaux de contact sont disponibles pour permettre aux bénéficiaires du RCAM d'obtenir des informations ou des clarifications à leurs questions, indépendamment de leur niveau d'autonomie dans les outils numériques :

- contact direct avec un membre du front office du bureau liquidateur via le Single Phone Number (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30) ;
- création d'un ticket via ServiceNow ;
- envoi de documents par le courrier interne de l'institution ;
- envoi d'un courrier postal au bureau liquidateur ;
- dépôt d'un courrier ou de formulaires divers dans les boîtes à l'entrée d'un bâtiment du PMO ;
- utilisation du bouton « contact » sur RCAM en ligne ;
- utilisation des fonctionnalités de contact disponibles dans MyPMO.

Certaines évolutions des outils numériques peuvent entraîner des décalages temporaires entre la communication institutionnelle et les fonctionnalités disponibles. Dans ce contexte, le PMO prépare actuellement un nouveau format de décompte RCAM, dont l'objectif est d'améliorer la lisibilité, la compréhension des décisions et l'accessibilité générale de l'information pour les affiliés.

En parallèle, les équipes poursuivent les travaux visant à :

- mettre à jour les informations disponibles sur les différentes interfaces ;
- vérifier la cohérence des guides utilisateurs ;
- actualiser les liens et fonctionnalités sur MyPMO, RCAM en ligne et les autres interfaces pertinentes.

Ces travaux s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue des outils numériques.

Le PMO poursuit ses efforts afin d'améliorer la clarté des décomptes eux-mêmes, notamment dans le cadre du nouveau format actuellement en préparation.

S'agissant de la possibilité d'indiquer dans la notification adressée à l'agent s'il s'agit d'un accord ou d'un refus de remboursement ou bien d'une demande d'informations complémentaire, la mention explicite de la nature du document transmis par PMO pourrait entraîner pour l'agent une atteinte à la confidentialité de ses données personnelles.

Le PMO travaille en étroite collaboration avec les services compétents (DG.HR et DIGIT) afin de simplifier l'accès aux formulaires de contact, d'améliorer la lisibilité des parcours utilisateurs et de faciliter l'identification du bureau liquidateur compétent.

Les procédures de recours au titre de l'article 90, paragraphe 2, du statut qui sont détaillées sur les pages officielles de la DGHR garantissent une information très complète et facilement accessible.

Je reste disponible pour poursuivre un dialogue constructif dans l'objectif commun d'améliorer la qualité du service rendu aux affiliés.

Christian LEVASSEUR

Copie: M. S. Quest, M. C. Roques, Mme S. Panter, M. L. Duluc (DGHR)
M. A. Katsogiannis (CCP)
Mme S. Hottat, Mme M. Valkova, M. N. Mavraganis, M. C. Sebastiani,
M. R. Trujillo Herrera, M. G. Vlandas (OSP)