



EU Login RCAM en ligne Guide d'accès

À l'attention des membres du personnel qui ne sont plus en activité
au sein des institutions Européennes
(e.g. pension, chômage, fin de contrat)

Juillet 2020

Ce que vous devez savoir sur EU Login

EU Login est le service d'authentification informatique de la Commission européenne. Le code EU Login, composé d'une adresse électronique et d'un mot de passe, **permet aux utilisateurs autorisés** (internes ou externes) d'accéder à un large éventail de services web gérés par la Commission.

Ce guide est destiné aux personnes qui ont déjà quitté les institutions européennes (départ en pension, fin de contrat). La procédure est différente pour le personnel encore en activité qui souhaite demander un accès externe avant son départ. En attendant la publication de ce guide spécifique, vous pouvez contacter le PMO par téléphone ou vous rendre sur place (voir page 24).

Quels sont les services proposés ?

Lorsque votre compte EU Login a été certifié et qu'il vous donne accès à RCAM en ligne, il permet de :

- consulter et suivre le traitement des dossiers et décomptes via l'application **RCAM en ligne**: introduire des demandes de remboursement de frais médicaux, des demandes d'autorisations préalables pour des traitements ou du matériel médical, demander une prise en charge pour une hospitalisation et bien d'autres choses encore;
- poser une question au PMO via l'application **STAFF Contact**;
- consulter toutes les informations disponibles sur les sites **My IntraComm** des Pensionnés et **Staff Matters Portal**;
- télécharger les fiches de pension, les déclarations de vie et les attestations fiscales via l'application **SYSPER Pensions**.

Comment obtenir un compte EU Login ?

Toute la procédure est décrite dans le guide d'accès ci-après.

Pour créer un compte, il faut :

- un téléphone portable (GSM, smartphone)
- un PC (ordinateur) ou une tablette
- une adresse électronique pour la réception et l'envoi d'emails

Guide d'accès à EU Login & RCAM en ligne

La procédure se déroule en 3 étapes : création du compte **EU login**, demande d'accès à **RCAM en ligne** et activation de l'accès à **RCAM en ligne**.
Rassurez-vous, cette procédure ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Si vous possédez déjà un accès EU Login, ne tentez surtout pas d'en créer un nouveau.

1^{ère} étape : créer le compte EU login

1. Si vous utilisez un ordinateur MS-Windows et disposez de la version électronique de ce document, ouvrir le lien

<https://webgate.ec.europa.eu/cas>

Placer le curseur de la souris sur le lien en bleu, appuyer sur la touche "CTRL" du clavier et cliquer simultanément sur le bouton gauche de la souris



OU taper l'adresse directement dans le champ du navigateur Internet





2. Cliquer sur [Créer un compte](#)



3. Compléter les 4 premières cases, retranscrire les caractères qui apparaissent sur l'image dans la case **Saisir le code**, cocher la case [déclaration de confidentialité](#) et cliquer sur **Créer un compte**

The image shows a web form titled "Créer un compte" (Create account). At the top left, there is a link "Aide aux utilisateurs externes". The form contains the following fields and elements:

- Prénom**: A text input field with a red arrow pointing to it from the left.
- Nom de famille**: A text input field with a red arrow pointing to it from the left.
- Courrier électronique**: A text input field with a red arrow pointing to it from the left.
- Confirmer l'adresse électronique**: A text input field with a red arrow pointing to it from the left.
- Langue des courriels**: A dropdown menu currently showing "français (fr)" with a small downward arrow on the right. A red arrow points to this dropdown with the text "cliquer sur la flèche pour changer la langue des messages électroniques qui seront envoyés".
- Saisir le code**: A section containing a text input field, a refresh icon (circular arrow), a play icon (triangle), and a captcha image showing a pattern of letters. A red arrow points to the input field.
- A checkbox with a checkmark and the text: "En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et compris la [déclaration de confidentialité](#)".
- A blue button labeled "Créer un compte" at the bottom, with a red arrow pointing up to it.

Les lettres de l'image (captcha) peuvent être écrites en majuscules ou minuscules dans la case au-dessus du dessin. Il s'agit d'une méthode utilisée pour protéger le site des robots. En cas de difficulté à lire ces lettres déformées, il est possible de demander une nouvelle séquence de caractères en cliquant sur  ou d'écouter la version audio en cliquant sur .

4. Après l'enregistrement de la demande, le message suivant apparaît :



Quelques minutes plus tard, un message du Service d'authentification de la Commission est envoyé à votre adresse électronique.

5. Ouvrir l'e-mail et cliquer sur [ce lien](#) pour créer le mot de passe.

Vous avez seulement 24 heures pour effectuer cette opération. Passé ce délai, il faudra recommencer la procédure depuis le début.



6. Compléter la case **Nouveau mot de passe** avec le mot de passe que vous souhaitez utiliser.

Nous vous conseillons d'utiliser un mot de passe composé au minimum de **10 caractères** en reprenant **majuscule(s)**, **minuscule(s)**, **chiffre(s)**

Ex : **Ceci est un exemple 12**

Taper une seconde fois votre mot de passe dans la case **Confirmer le nouveau mot de passe** et cliquer sur **Soumettre**

Nouveau mot de passe

! Veuillez choisir un nouveau mot de passe.

(Externe)

Nouveau mot de passe

.....

Confirmer le nouveau mot de passe

.....|

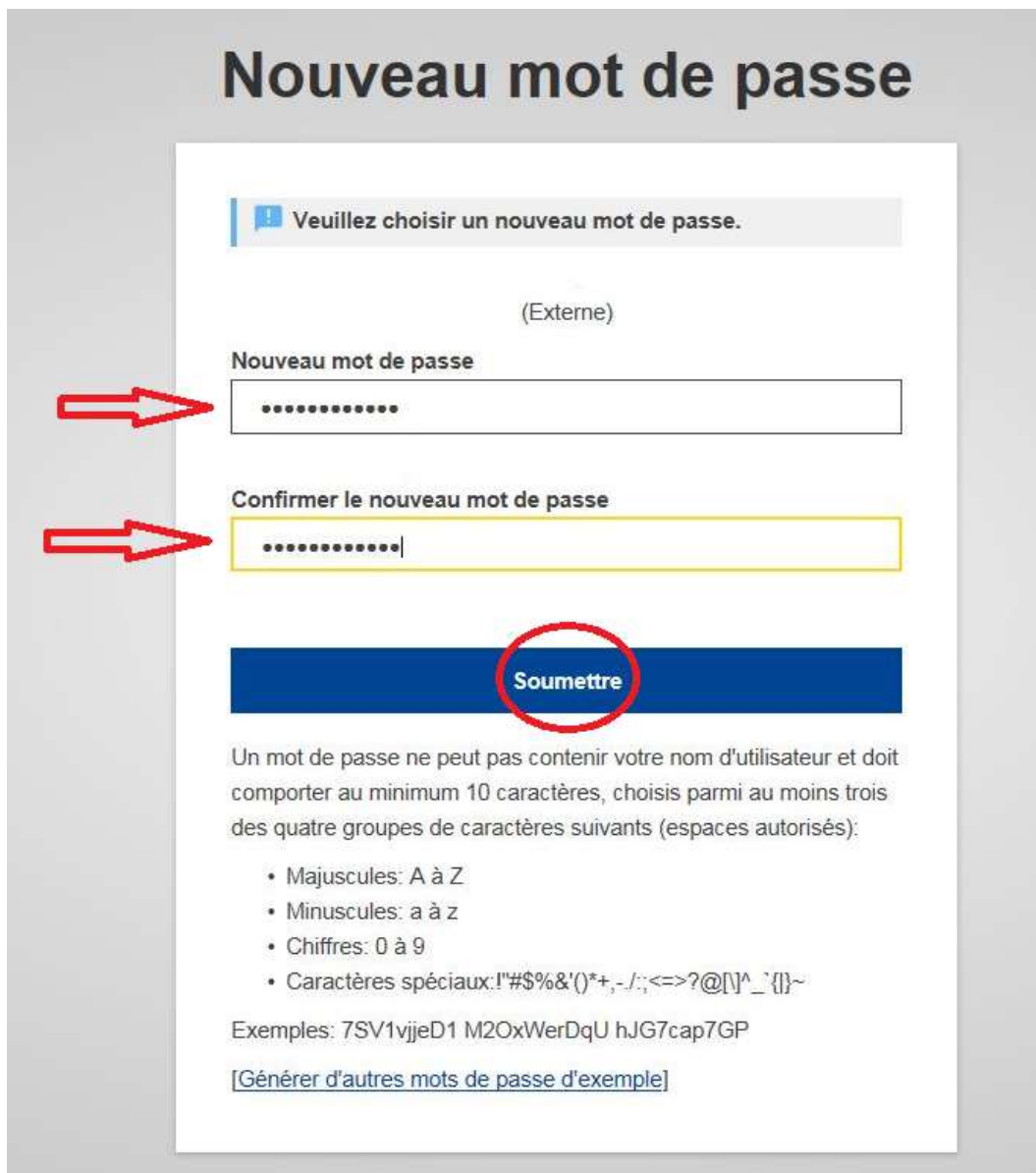
Soumettre

Un mot de passe ne peut pas contenir votre nom d'utilisateur et doit comporter au minimum 10 caractères, choisis parmi au moins trois des quatre groupes de caractères suivants (espaces autorisés):

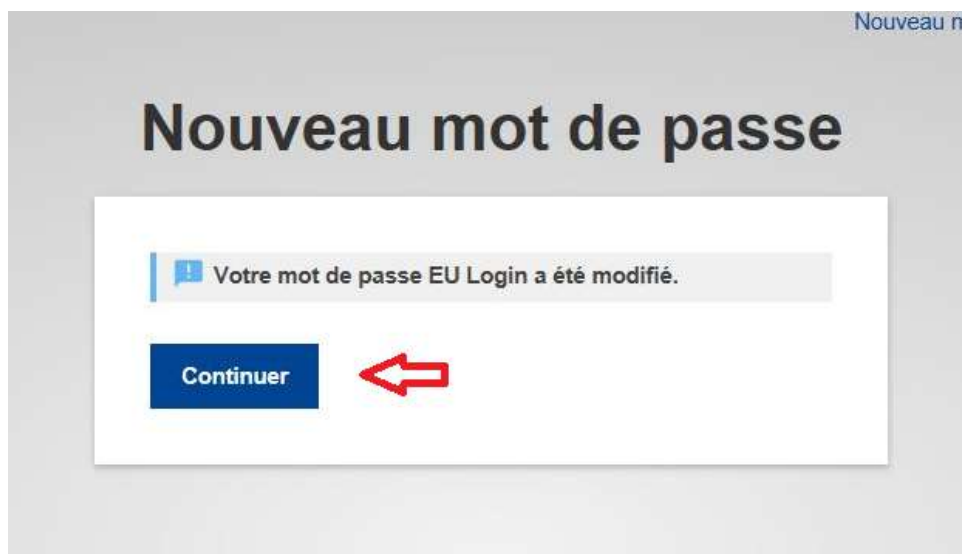
- Majuscules: A à Z
- Minuscules: a à z
- Chiffres: 0 à 9
- Caractères spéciaux: !"#%&'()*+,-./:;<=>?@[\\]^_`{|}~


Exemples: 7SV1vjeD1 M2OxWerDqU hJG7cap7GP

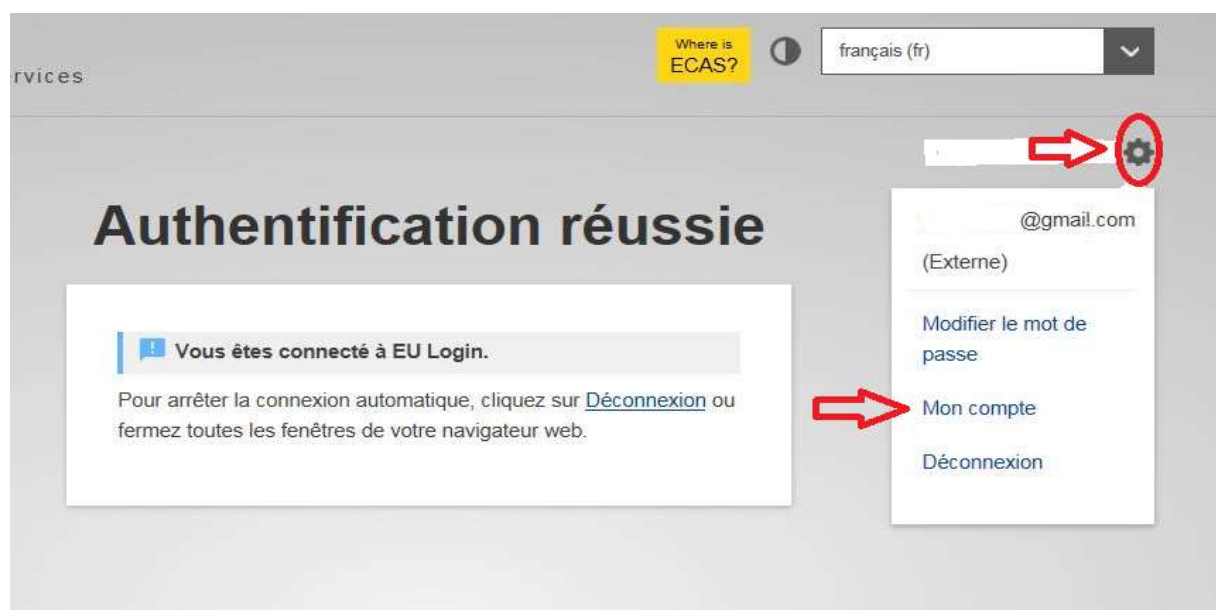
[\[Générer d'autres mots de passe d'exemple\]](#)



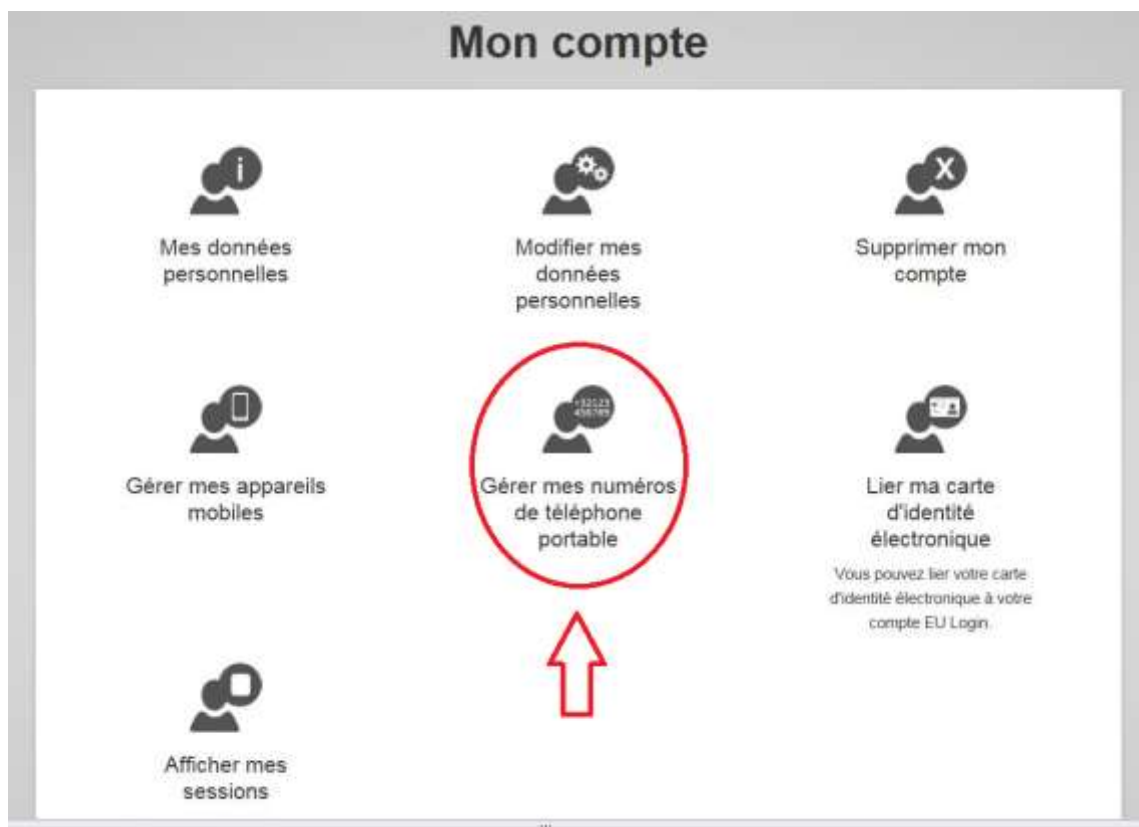
7. Le système vous informe que le mot de passe a été accepté
Cliquez sur **Continuer** pour enregistrer le numéro de téléphone portable



8. Pour pouvoir introduire le numéro de téléphone portable, cliquer sur l'icône paramètre  et ensuite sur **Mon compte**



Cliquer sur [Gérer mes numéros de téléphone portable](#)



Cliquer sur [Ajouter un numéro de téléphone portable](#)



Ajouter le numéro de téléphone en respectant bien le format international avec indicatif du pays. Ne pas insérer d'espaces entre les chiffres.

Exemple : +32 pour Belgique, +39 pour Italie, etc

Cliquer ensuite sur **Ajouter**

Ajouter un numéro de téléphone portable

Numéro de téléphone portable

Format international avec indicatif du pays - par exemple, pour la Belgique: +32 123 45 67 89

Ajouter Annuler

Un nouveau message (SMS) est envoyé sur votre téléphone portable.

Il contient le code "challenge". Ce code alphanumérique unique se compose de 8 caractères qu'il faut reproduire dans les 2 cases **Code "challenge" reçu par SMS**. Les caractères de ce code peuvent être retranscrits en majuscules ou en minuscules.

Cliquer ensuite sur **Finaliser**

Code "challenge" envoyé par SMS, pour l'ajout d'un numéro de téléphone portable

Veillez indiquer le code "challenge" envoyé par SMS sur votre téléphone portable.

Le message peut mettre jusqu'à 15 minutes pour atteindre votre téléphone portable.

indiquer votre numéro de téléphone portable

indiquer le code composé de 2x4 caractères reçu par SMS

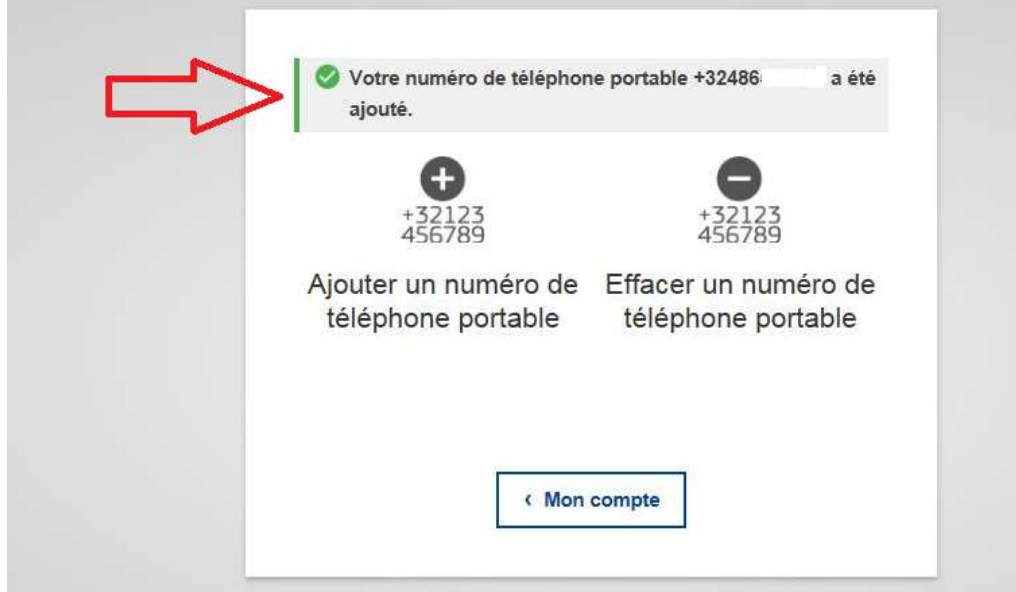
Numéro de téléphone portable

Code "challenge" reçu par SMS

Finaliser Annuler

Le système confirme ensuite que le numéro de téléphone a bien été ajouté.

Gérer mes numéros de téléphone portable



Un e-mail de confirmation est également envoyé par courrier électronique.

One new mobile phone number has been added to your EU Login account (Un nouveau numéro de téléphone portable a été ajouté à votre compte EU Login)



Si nécessaire, ajouter un second numéro de téléphone portable (d'un autre pays / opérateur) de la même manière.

9. Cliquer sur l'icône paramètres  et ensuite sur **Déconnexion**



2^e étape : demander l'accès à RCAM en ligne

1. Si vous utilisez un ordinateur MS-Windows et disposez de la version électronique de ce document, ouvrir le lien <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM> en appuyant sur la touche "CTRL" du clavier et en cliquant simultanément sur le bouton gauche de la souris.



ou taper l'adresse directement dans le champ de votre navigateur internet



2. Cliquer sur **Accéder au RCAM en ligne via Internet**

Régime Commun d'Assurance Maladie

Bienvenue sur le RCAM en ligne

L'accès à l'application via internet (réseau externe) est disponible uniquement au personnel de la Commission, du Conseil, du Parlement, de la Cour de Justice, de la Cour des Comptes, du Contrôleur de la protection des données, du Comité des Régions, du Comité économique et Social, des écoles européennes, de l'Institut de Florence des pensés des agences ayant transmis leur téléphone portable et ayant donné leur consentement pour l'utilisation de leur téléphone portable dans le cadre de la sécurité informatique.

Vous trouverez deux accès possibles au RCAM en ligne, les deux utilisent votre identifiant EU Login:

~~Accès via le réseau interne des institutions~~

~~Si vous voulez utiliser le RCAM en ligne à partir de votre ordinateur professionnel (personnel actif), veuillez choisir le lien ci-dessous.~~

~~Vous utiliserez:~~

- ~~▪ votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique~~
- ~~▪ votre mot de passe~~

~~Accéder au RCAM en ligne via le réseau interne des institutions~~

Accès via Internet

Si vous accédez au RCAM en ligne sans passer par le réseau interne des institutions (par ex: affiliés pensionnés et autres non-actifs, affiliés qui accèdent de chez eux, ...) veuillez prendre cette option.

Vous utiliserez:

- votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique
- votre mot de passe
- votre numéro de téléphone mobile pré-enregistré
- un code transmis par SMS sur votre téléphone mobile

Accéder au RCAM en ligne via Internet

↑

3. Taper son adresse électronique (e-mail) dans la case **Utilisez votre adresse électronique** et cliquer sur **Suivant**

EU Login
One account, many EU services

RCAM online requiert votre authentification

Connectez-vous pour continuer

Utilisez votre adresse électronique

Suivant

[Créer un compte](#)

Ou

Ou utilisez votre carte d'identité électronique nationale:

[Sélectionner votre pays](#)

Simple, rapide et sûr: télécharger l'app ECAS

4. Compléter ensuite la case **Mot de passe** et cliquer sur la méthode d'authentification **Téléphone portable + SMS**

RCAM online requiert votre authentification

Connectez-vous pour continuer

Bienvenue

@gmail.com
(Externe)

[Vous souhaitez vous connecter avec une autre adresse électronique?](#)

Mot de passe

[Mot de passe perdu?](#)

Méthode d'authentification

- Mot de passe
- App EU Login avec code PIN
- App EU Login avec code QR
- Téléphone portable + SMS**
- Token
- Token CRAM

Connexion

Simple, rapide et sûr: télécharger l'app EU Login

5. Introduire le numéro de téléphone portable en respectant toujours le format international avec l'indicatif du pays et cliquer sur **Connexion**.

Le numéro de téléphone peut être saisi avec ou sans espaces.

RCAM online requiert votre authentification

□ **Connectez-vous pour continuer**

Bienvenue

@gmail.com
(Externe)

[Vous souhaitez vous connecter avec une autre adresse électronique?](#)

Mot de passe

.....

[Mot de passe perdu?](#)

Méthode d'authentification

Téléphone portable + SMS



Téléphone portable

+32 x

Format international avec indicatif du pays -
par exemple, pour la Belgique: +32 123 45 67
89

Connexion

6. Un nouveau message SMS (texto) est envoyé sur le téléphone portable.

Ce message contient un code alphanumérique à usage unique.

Ce code se compose de 9 caractères (aussi appelé "code challenge") qu'il faut reproduire dans les 3 cases **Code "challenge" reçu par SMS** en majuscules ou en minuscules.

Cliquer ensuite sur **Connexion**

Connectez-vous pour continuer

Authentification par code "challenge" reçu par SMS

Saisissez le code "challenge" envoyé par message SMS sur votre téléphone portable. Le message peut mettre plusieurs minutes pour atteindre votre téléphone portable.

Numéro de téléphone portable

Code "challenge" reçu par SMS

 - -

indiquer le code composé de 3x3 caractères reçu par SMS

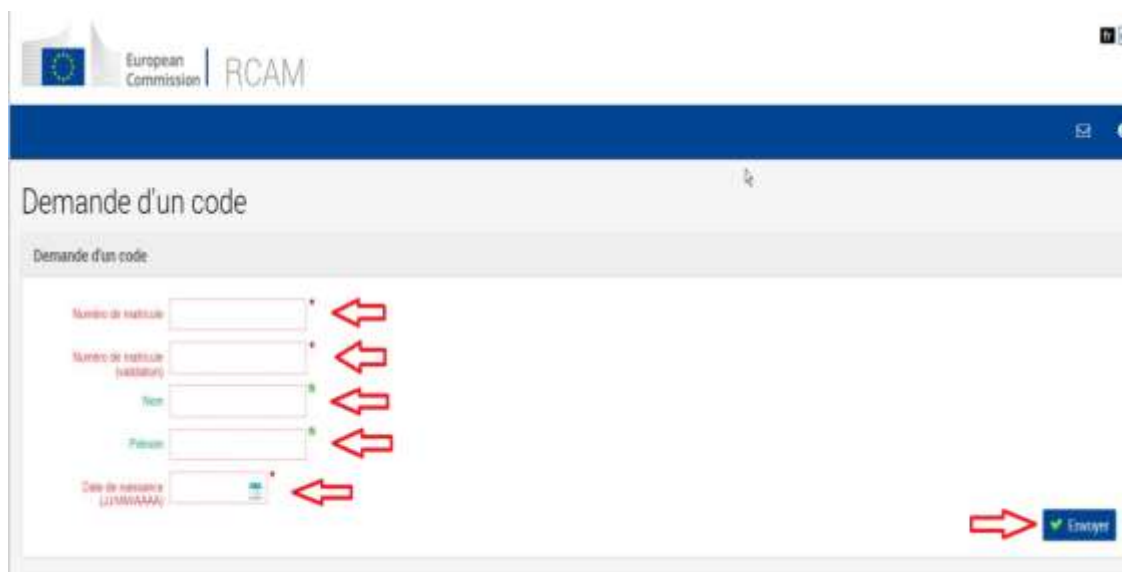
Connexion



Ayez le bon réflexe !

Supprimez le SMS de votre messagerie dès que vous aurez introduit le code "challenge" pour éviter toute confusion plus tard. En effet, ce code unique est renouvelé à chaque nouvelle connexion à **RCAM en ligne**.

7. Sur l'écran **Demande d'un code**, compléter toutes les cases (**numéro de matricule 2 fois**, **nom**, **prénom** et **date de naissance**) et cliquer sur le bouton ✓ **Envoyer** dans le coin inférieur droit de l'écran.



8. Le message suivant apparaît à l'écran



Par cette seconde étape, vous avez demandé un accès à l'application RCAM en ligne et MyIntraComm. Il faudra attendre que le PMO valide cette demande et envoie un code final par envoi recommandé à votre domicile officiel.

SI VOUS NE RECEVEZ PAS LE COURRIER DANS LES 15 JOURS, SIGNALEZ-LE AU +32-2-29 76888 (demandez qu'on vous rappelle éventuellement) ou par email au PMO-EU-LOGIN@EC.EUROPA.EU



A ce stade, il est **impossible de continuer la procédure d'authentification sans la lettre recommandée du PMO** (avec accusé de réception).

Cette lettre contient un code alphanumérique à usage unique à utiliser seulement lors de la 1^{ère} connexion.

3e étape : activer l'accès à RCAM en ligne

Dès réception de la lettre recommandée, vous avez 6 mois pour confirmer votre enregistrement. Passé ce délai, il faudra demander un nouveau code.

Bruxelles, le 20/02/2018
PMO/3/TOKEN_FR NP:

(Envoi par recommandé)

Objet : Activation de votre compte RCAM en ligne via ECAS

Madame, Monsieur,

Vous avez récemment créé un login et un mot de passe ECAS pour accéder à l'application RCAM en ligne. Afin de sécuriser l'accès à votre dossier personnel, vous devez à nouveau vous connecter sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>, entrer votre login et le mot de passe que vous aviez créé lors de votre précédente session. Ensuite vous devez introduire le code secret à usage unique ci-dessous dans le champ prévu à cet effet:

FCW-4V7-4HY-C4U

vous recevrez un code différent

Vous disposez de 5 essais pour introduire cette clef. Celle-ci est valable jusqu'au 20/08/2018.

Le PMO vous souhaite une excellente utilisation du RCAM en ligne et vous rappelle qu'il n'y a plus lieu de transmettre de documents sous forme papier. Vous devez garder les originaux des documents scannés que vous aurez téléchargés.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

1. Taper l'adresse RCAM en ligne depuis votre navigateur Internet <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
2. Cliquer sur **Accéder au RCAM en ligne via Internet** dans le coin inférieur droit de l'écran

Régime Commun d'Assurance Maladie

Bienvenue sur le RCAM en ligne

L'accès à l'application via internet (réseau externe) est disponible uniquement au personnel de la Commission, du Conseil, du Parlement, de la Cour de Justice, de la Cour des Comptes, du Contrôleur de la protection des données, du Comité des Régions, du Comité économique et Social, des écoles européennes, de l'Institut de Florence des pensés des agences ayant transmis leur téléphone portable et ayant donné leur consentement pour l'utilisation de leur téléphone portable dans le cadre de la sécurité informatique.

Vous trouverez deux accès possibles au RCAM en ligne, les deux utilisent votre identifiant EU Login:

~~Accès via le réseau interne des institutions~~

Si vous voulez utiliser le RCAM en ligne à partir de votre ordinateur professionnel (personnel actif), veuillez choisir le lien ci-dessous.

Vous utiliserez:

- votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique
- votre mot de passe

Accéder au RCAM en ligne via le réseau interne des institutions

Accès via Internet

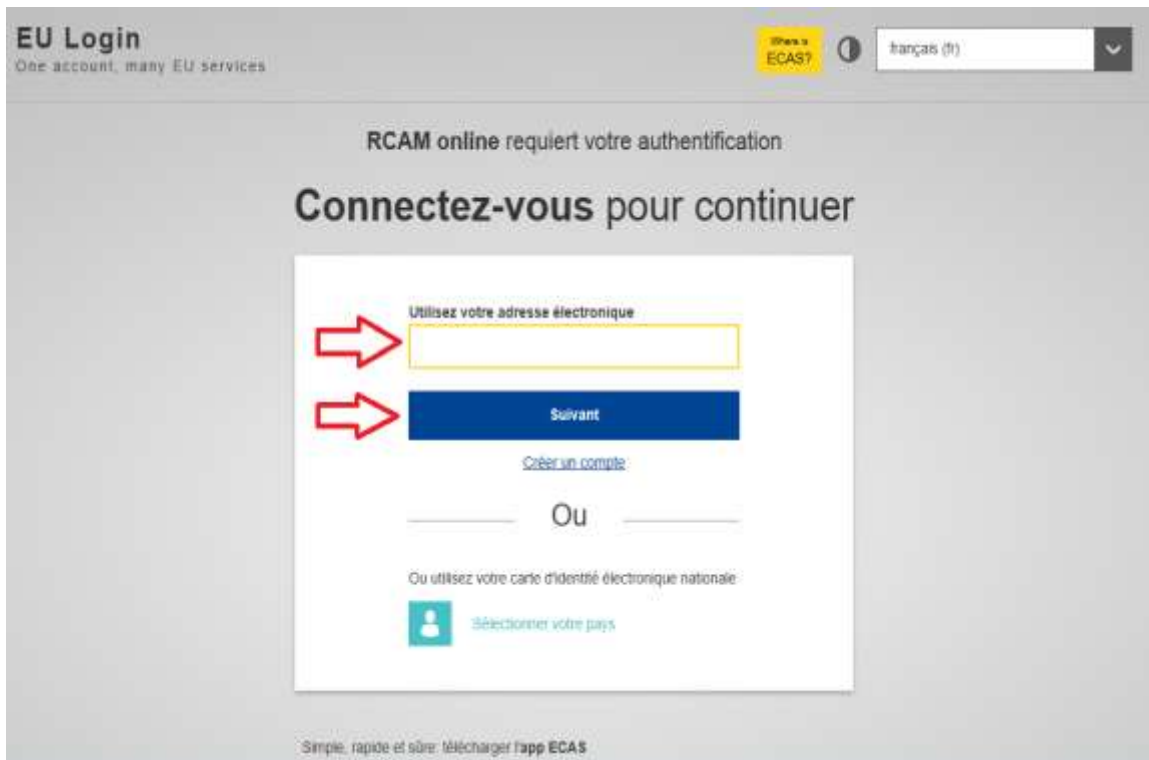
Si vous accédez au RCAM en ligne sans passer par le réseau interne des institutions (par ex: affiliés pensionnés et autres non-actifs, affiliés qui accèdent de chez eux...) veuillez prendre cette option.

Vous utiliserez:

- votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique
- votre mot de passe
- votre numéro de téléphone mobile pré-enregistré
- un code transmis par SMS sur votre téléphone mobile

Accéder au RCAM en ligne via Internet

3. Taper son adresse électronique (e-mail) et cliquer sur **Suivant**



4. Compléter la case "Mot de passe" et choisir la méthode d'authentification **Téléphone portable + SMS**



5. Introduire le numéro de téléphone portable en respectant toujours le format international avec l'indicatif du pays et cliquer sur **Connexion**

RCAM online requiert votre authentification

□ **Connectez-vous pour continuer**

Bienvenue

@gmail.com
(Externe)

[Vous souhaitez vous connecter avec une autre adresse électronique?](#)

Mot de passe

.....

[Mot de passe perdu?](#)

Méthode d'authentification

Téléphone portable + SMS



Téléphone portable

+32 x

Format international avec indicatif du pays -
par exemple, pour la Belgique: +32 123 45 67
89

Connexion

6. Un nouveau message SMS (texto) est envoyé sur le téléphone portable et il contient un code alphanumérique à usage unique.

Ce code se compose de 9 caractères (aussi appelé "code challenge") qu'il faut reproduire dans les 3 cases **Code "challenge" reçu par SMS**. Les caractères de ce code peuvent être retranscrits en majuscules ou en minuscules.

Cliquer ensuite sur **Connexion**

Connectez-vous pour continuer

Authentification par code "challenge" reçu par SMS

Saisissez le code "challenge" envoyé par message SMS sur votre téléphone portable. Le message peut mettre plusieurs minutes pour atteindre votre téléphone portable.

Numéro de téléphone portable
+32

Code "challenge" reçu par SMS
XXXX - XX - XX

indiquer le code composé de 3x3 caractères reçu par SMS

Connexion

7. Recopier, dans les cases, le code alphanumérique à usage unique indiqué dans la lettre recommandée du PMO.

Notez bien que vous disposez de 5 tentatives pour valider le code. En cas d'échec, il faudra recommencer la procédure depuis le début (retour à la 2^e étape – page 12).

European Commission | RCAM

Validez votre code.

Validez votre code.

votre code est : XXXX - XX - XX - XX

Envoyer

saisir le code alphanumérique indiqué dans la lettre du PMO (4 x 3 caractères)

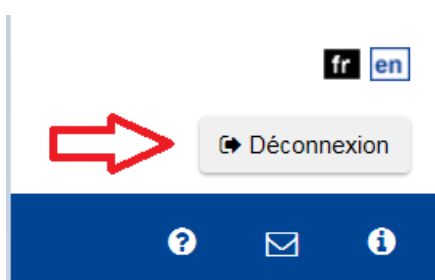
Un dernier message annonce la réussite de la validation du code.



L'accès à **RCAM en ligne** est possible dès le **lendemain**

L'accès à **My IntraComm** nécessite un délai d'attente de **48 heures**

8. N'oubliez pas de vous déconnecter en cliquant sur le bouton **Déconnexion** dans le coin supérieur droit de l'écran et **Me déconnecter**



et



Voilà la procédure de création des comptes est terminée 😊

Vous trouverez ci-après les adresses des sites que vous pouvez consulter

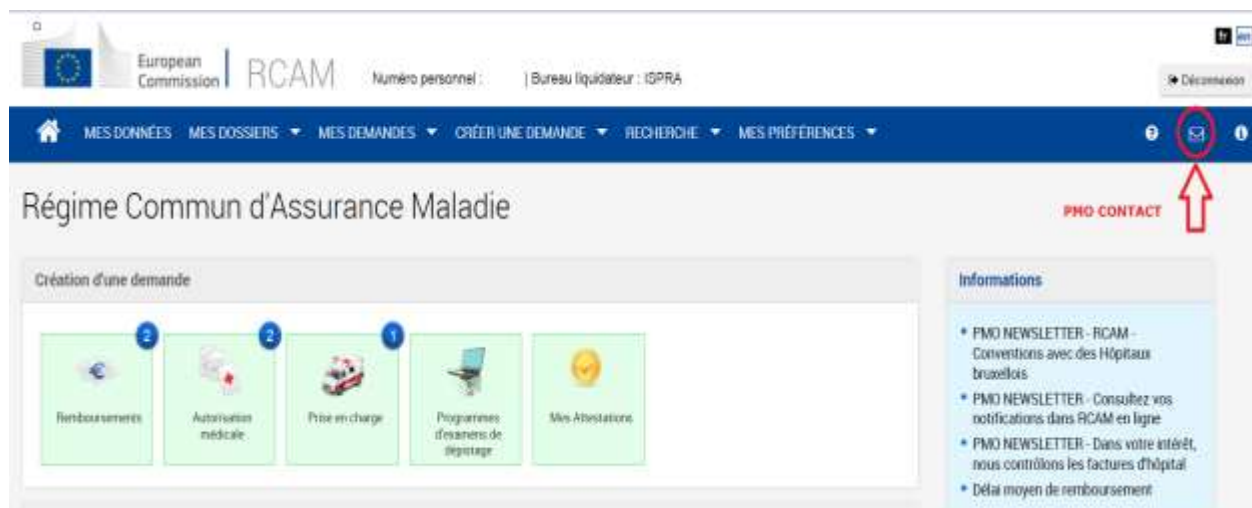
Remarque : Vous pourriez parfois rencontrer des problèmes d'envoi et de réception de messages SMS. L'usage du SMS n'est pas toujours fiable étant donné qu'il nécessite des accords entre les opérateurs pour interconnecter les réseaux mobiles. Dès lors, si vous avez un smartphone, vous avez la possibilité d'utiliser l'application mobile **EU Login**.

Vous devrez d'abord installer l'application mobile **EU Login** sur votre appareil portable au départ de Google Play Store (Android), l'App Store (iOS) ou Windows (Windows Phone Store).

Liens utiles

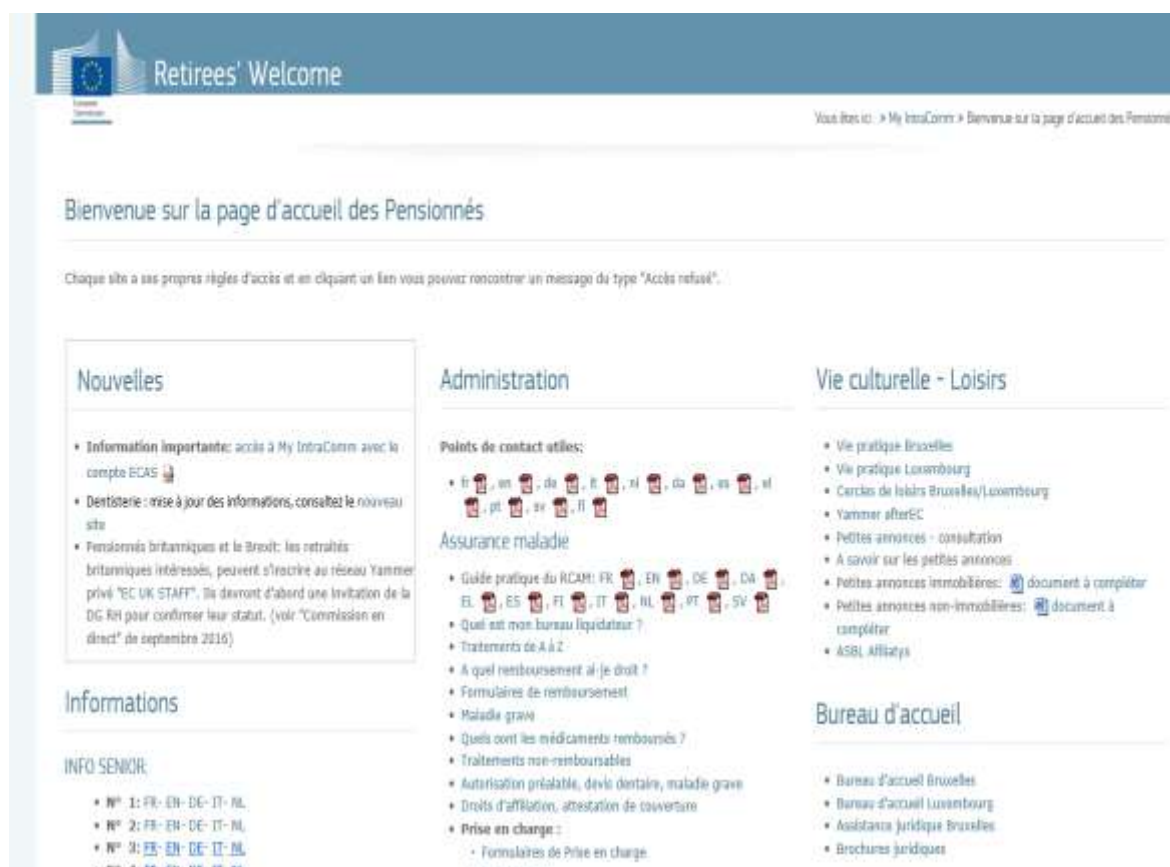
RCAM en ligne et Contacter le PMO

<https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>



My IntraComm - Page d'accueil des Pensionnés

<https://myintracomm.ec.europa.eu/retired>



Staff Matters Santé

<https://myintracomm.ec.europa.eu/staff/fr/health>

STAFF Contact: <https://myintracomm.ec.europa.eu/staff/>

SYSPER Post Activity

Si vous disposez d'un compte externe EU Login certifié et un accès à RCAM en ligne, vous pourrez accéder à *SYSPER Post Activity* en vous connectant via le lien <https://myremote.ec.europa.eu/> . Cliquez sur "I have a private device" dans l'écran suivant :



Ensuite, identifiez-vous à votre compte EU Login comme vous le faites habituellement. Une fois connecté(e) à EU Login, vous serez dirigé(e) vers la page My Remote qui est le nouveau point d'entrée de toutes les applications auxquelles les pensionnés ont accès : SYSPER Post Activity, RCAM en ligne, My IntraComm :



Si vous rencontrez un souci de connexion à My Remote, EU Login ou SYSPER Post Activity, vous pouvez contacter le Helpdesk via l'adresse e-mail suivante : EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu.

Besoin d'assistance



Contactez le **service informatique (DIGIT)** si :

- ✓ vous n'arrivez pas à créer votre compte EU Login (étape 1 point 3)
- ✓ vous ne recevez pas l'email pour créer votre mot de passe EU Login (étape 1 points 4 et 5)
- ✓ vous avez des difficultés pour ouvrir des liens informatiques
- ✓ vous ne pouvez pas accéder aux applications EU login / MyIntraComm / RCAM en ligne / Staff Matters Santé / Sysper Pensions

Pour signaler un problème, envoyez un email au service d'assistance central de la CE (de 8h00 à 18h00 CET) à EC-CENTRAL-HELPPDESK@ec.europa.eu avec un maximum de détails et idéalement une copie d'écran du message d'erreur. Vous recevrez un e-mail qui contient un numéro de référence (ticket informatique) qui vous permettra de suivre le traitement de votre demande.

Contactez le **PMO** si vous avez besoin d'assistance pour la procédure d'accès à EU login et RCAM en ligne

Pour un service personnalisé, sélectionner les coordonnées du bureau liquidateur dont vous dépendez.

BRUXELLES

- sur place : du lundi au vendredi de 9h30 à 13h00
MERO – avenue de Tervueren 41 - 1040 Bruxelles
- par téléphone : +32 2 29 76888 (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30)

LUXEMBOURG

- sur place : du lundi au vendredi de 14h00 à 16h00
Bâtiment Drosbach - DRB B2 / 085
- par téléphone : +352 4301 36100 (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30)

ISPRA

- sur place : du lundi au vendredi de 11h00 à 13h00: Personnel en activité:
Bâtiment 73 – Via Enrico Fermi 2749

le lundi de 10h30 à 12h00 et le mercredi de 9h30 à 12h00 :
Personnel non actif : Club House – Via Esperia 329
- par téléphone : +39 0332 78 30 30 (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30)

RCAM

Service aux affiliés – Front Office