GUIDE PAS À PAS • SANTÉ & NUMÉRIQUE

Gérer ses remboursements médicaux en toute sérénité

Comprendre l'application MyPMO, maîtriser la sécurité EU Login et réussir ses démarches RCAM sans stress.

Rudy Druine

Version 2

AIACE

TRANSITION DOUCE

Pourquoi passer à MyPMO aujourd'hui ?

Remboursements accélérés

Traitement direct par le bureau liquidateur sans délai d'acheminement postal.

Plus besoin de scanner

Une simple photo nette prise avec votre smartphone ou tablette suffit largement.

Suivi transparent

Consultation immédiate des décomptes et de vos bulletins de pension archivés.

Rassurez-vous : rien n'est irréversible. Vous progressez à votre rythme.

AIACE

Qu'est-ce que EU Login et la double authentification ?

1. **Ce que vous savez**
   Votre adresse email personnelle/login et votre mot de passe secret.
2. **Ce que vous possédez**
   Votre smartphone physique avec l'application **EU Login Mobile**.

⚠ **Évolution importante : fin du SMS**
L'envoi de codes par simple SMS s'arrête. L'application mobile devient la méthode obligatoire et infalsifiable.



Un coffre-fort numérique
Vos données de santé, factures et pensions sont strictement protégées contre tout piratage extérieur.

DEUX FAÇONS D'ACCÉDER

Ordinateur ou Tablette / Smartphone ?

Sur Smartphone / Tablette

- **Appli dédiée :** Téléchargeable sur App Store / Play Store.
- **Photo en direct :** Vous photographiez vos ordonnances instantanément.
- **Joindre un document** numérique reçu par courriel.
- **Idéal pour :** Déposer une facture en 2 minutes chrono.

Recommandé pour sa simplicité photographique

Sur Ordinateur (PC / Mac)

- **Lien internet :** Accès via mypmo.europa.eu.
- **Grand confort visuel :** Idéal pour lire les longs décomptes PDF.
- **Nécessite :** D'avoir déjà scanné ou reçu la facture par email.

Parfait pour archiver et consulter ses documents

AIACE

PRISE DE VUE & SIMPLICITÉ

Photographier sa facture : le geste pas à pas

1 Autoriser la caméra

La toute première fois, votre smartphone (iOS ou Android) affiche un message de sécurité :

« MyPMO souhaite accéder à l'appareil photo »

Touchez : Autoriser / OK

Indispensable pour que le téléphone puisse prendre la photo.

2 Cadrer net et complet

- **Document à plat :** posez la feuille sur une table bien éclairée.
- **Les 4 coins visibles :** ne coupez pas le bas de page ni le tampon.
- **Évitez les ombres :** tenez le téléphone bien droit au-dessus.
- **Image nette :** touchez l'écran si besoin pour faire la mise au point.

Un texte lisible = un remboursement rapide sans demande de précisions.

3 Intégration directe

Dès le déclenchement de la photo, le résultat s'affiche pour vérification :

Photo nette ? Touchez « Utiliser la photo »

Floue ? Touchez « Recommencer »

La photo s'insère immédiatement dans votre dossier MyPMO.

Fonctionnement 100% identique sur iPhone, iPad et smartphones Android (Samsung, etc.)

Pas besoin de manipulation technique complexe

AIACE

FACTURES REÇUES PAR E-MAIL

Comment joindre un document numérique reçu par courriel ?

Sur iPhone / iPad

Système iOS Apple

1. Dans votre e-mail, touchez la pièce jointe (PDF) pour l'ouvrir.
2. Touchez **Partager** puis « **Enregistrer dans Fichiers** ».
3. Dans MyPMO, choisissez « **Choisir un fichier** » et pointez sur le PDF.

Sauvegardé **dans** l'application native « Fichiers »

Sur Smartphone Android

Samsung, Xiaomi, Google Pixel...

1. Dans l'e-mail (Gmail/Outlook), touchez la **flèche de téléchargement** .
2. Le fichier va directement dans le dossier **Téléchargements**.
3. Dans MyPMO, touchez « **Choisir un fichier** » et sélectionnez-le aussitôt.

Retrouvable via l'application « Mes Fichiers » / « Files »

AIACE

CONNEXION SANS FAILLE

Se connecter en 3 étapes faciles

1

Saisir votre adresse ou login

Entrez votre **adresse e-mail** ou votre **ancien identifiant** de connexion (login), c'est-à-dire celui que vous utilisiez lorsque vous étiez encore en activité.

Si vous vous connectez à l'aide d'une adresse e-mail, utilisez celle qui est enregistrée dans SYISPER puis cliquez sur le bouton **Suivant**.

2

Choisir la méthode

Cliquez sur la petite flèche et sélectionnez **App EU Login avec code PIN** (ou *Sur appareil mobile*).

3

Valider sur mobile

Ouvrez la notification sur votre téléphone, puis confirmez votre identité à l'aide de votre code PIN à 4 chiffres, de votre empreinte digitale ou de la reconnaissance faciale, selon les méthodes disponibles sur votre appareil.

Astuce anti-déconnexion : Si l'écran affiche « Déconnexion pour inactivité », cliquez simplement sur « **Non, rester connecté !** » pour reprendre sans réintroduire vos codes !

AIACE

SIMPLICITÉ AU QUOTIDIEN

Personnalisez vos 4 boutons favoris

Pour ne pas vous perdre dans les menus, MyPMO vous permet d'afficher directement sur votre page d'accueil **vos 4 services préférés** :

★ **Demandes de remboursement**	Pour envoyer vos frais
★ **Décomptes**	Vérifier ce qui a été payé
★ **Prises en charge**	Hospitalisation sans avance
★ **Fiches de pension**	Télécharger votre bulletin de paie

Comment les choisir ?

1. Cliquez sur « **Voir tous les services** ».
2. Cliquez sur l'étoile vide à côté du nom pour la remplir .
3. Pour changer, recliquez sur l'étoile pour la vider.

★

Astuce langue : si tout est en anglais, cliquez sur le menu trois barres en haut à gauche pour choisir « Français ».

AIACE

DÉMARCHE CONCRÈTE

Encoder une dépense médicale pas à pas

A

Bouton (+) Nouveau

Cliquez sur **Demandes de remboursement** puis sur la croix jaune/bleue en bas à droite pour commencer.

B

Type & Montant

Choisissez le type **Standard**. Indiquez la date, le bénéficiaire et le **coût total** réellement payé.

C

Mutuelle éventuelle

Si une caisse primaire a payé une part, notez-la sous **Remboursement d'une autre source (Source 1)**.

D

Photo & Envoi

Prenez une photo de votre reçu bien net, acceptez les conditions générales, puis cliquez sur **Envoyer**.

Conseil d'or : limitez-vous à UNE prestation par dossier pour éviter les confusions lors de l'envoi des photos.

AIACE

SÉCURITÉ & ZÉRO STRESS

Une erreur ou un oubli ? Pas de panique !



Modifiable jusqu'à Minuit

Le jour même de votre envoi (heure de Bruxelles), votre dossier n'est pas figé.

Comment rectifier un dossier envoyé ?

Cliquez sur les 3 petits points verticaux
Situés tout à droite de la ligne de votre demande.

Sélectionnez « Rouvrir »
Vous pouvez ajouter une page oubliée ou corriger un chiffre erroné.

Renvoyez le formulaire
Le bureau liquidateur recevra la version corrigée sans aucune pénalité.

AIACE

MyPMO | REMBOURSEMENTS

Dupliquer une ancienne demande

Le même médicament revient ? Inutile de tout ressaisir !

1 Ouvrir les demandes

Accédez à vos anciennes demandes de remboursement.

2 Retrouver la demande

Sélectionnez une demande similaire déjà enregistrée.

3 Choisir « Dupliquer »

Ouvrez le menu ⋮ puis sélectionnez « Dupliquer ».

4 Mettre à jour et envoyer

Vérifiez la nouvelle date, les montants et les justificatifs avant l'envoi.

À retenir : la duplication ne remplace pas la vérification des nouvelles dépenses.

AIACE

RÉGLEMENTATION OFFICIELLE

Deux chiffres essentiels à retenir

18 Mois

Pour soumettre votre soin

Vous avez jusqu'à 18 mois après la date de votre consultation pour envoyer votre demande au PMO.

18 Mois

Pour conserver l'original papier

Gardez la facture papier chez vous pendant 18 mois à dater de la réception du décompte (contrôle possible).

Conseil pratique : Glissez vos reçus photographiés dans une simple pochette marquée de l'année en cours !

AIACE

SOINS SPÉCIFIQUES

Hospitalisations & Soins lourds sans avance de frais

Prise en Charge Directe

Pour une **hospitalisation programmée** : demandez la prise en charge au moins **2 semaines avant** sur MyPMO.

En cas d'urgence : L'hôpital contacte directement le RCAM ou vous le signalez dès que possible au bureau liquidateur.

Autorisation Préalable (AP)

Obligatoire pour les **prothèses dentaires**, cures thermales ou kiné prolongée avant d'engager les dépenses.

Comment faire : Joignez le devis officiel rempli par le praticien. Délai d'instruction moyen : 2 à 3 semaines.

Une fois accordée, la décision apparaît directement dans vos notifications MyPMO.

AIACE

PMO · RCAM / JSIS

Remboursement automatique chez le généraliste

EN BELGIQUE | Activation MyCareNet : une seule inscription

01 

Ouvrir MyPMO

maSanté → Données personnelles & Numéro national

02 

Donner son consentement

Cocher les cases de consentement à MyCareNet

03 

Encoder le NISS / BIS

11 chiffres, sans espaces, points ni tirets

04 

Attendre l'activation

Validation effective le lendemain



ENSUITE, CHEZ LE MÉDECIN

1. Signaler son affiliation RCAM et demander une eAttest (pas eFact).
2. Payer la consultation : l'eAttest est transmise et la demande créée automatiquement.



ACTIVATION MyCareNet — accès MyPMO

https://mypmo.europa.eu/

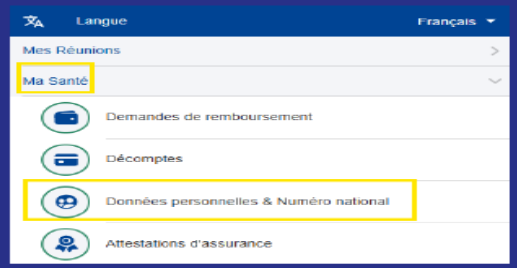
maSanté > Données personnelles & Numéro national

AIACE

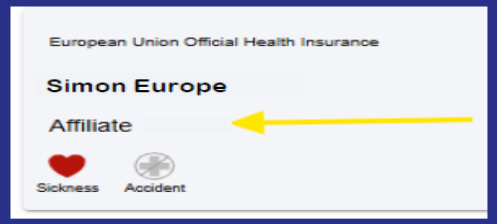
Comment s'enregistrer sur MyPMO?

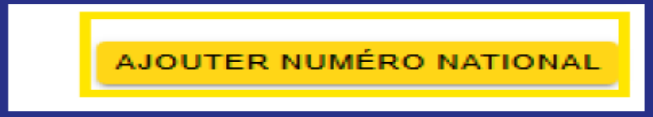
Pour vous-même et pour vos enfants de moins de 18 ans.
Cliquez sur le menu situé en haut à gauche.
Sélectionnez le menu "Ma santé" puis cliquez sur "**Données personnelles & Numéro national**".





Sélectionnez votre profil et cliquez sur "**Ajouter numéro national**" en bas à droite.





Une fenêtre contextuelle s'affichera.

Cochez les **5 cases** pour marquer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles.

Saisissez ensuite votre numéro national ou ceux de vos enfants, sans espaces, points ni tirets.

Cliquez sur "**Sauvegarder**". L'enregistrement sera effectif dès le lendemain.



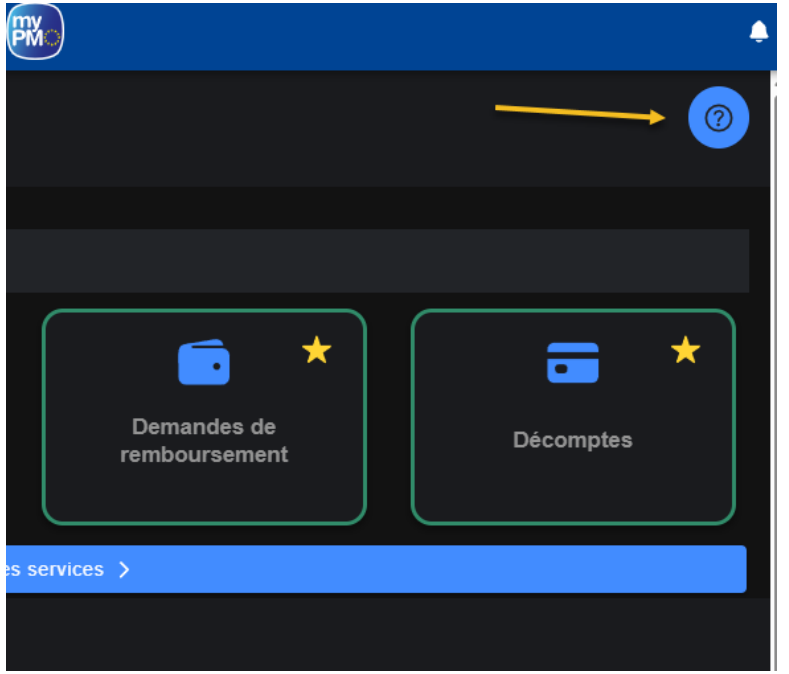
AIACE

L’accès à l’aide dans MyPMO

Le point de départ

Dans MyPMO, cliquez sur le point d’interrogation (?)
situé tout en haut à droite.

Le menu d’aide permet ensuite d’accéder aux moyens de contact.



AIACE

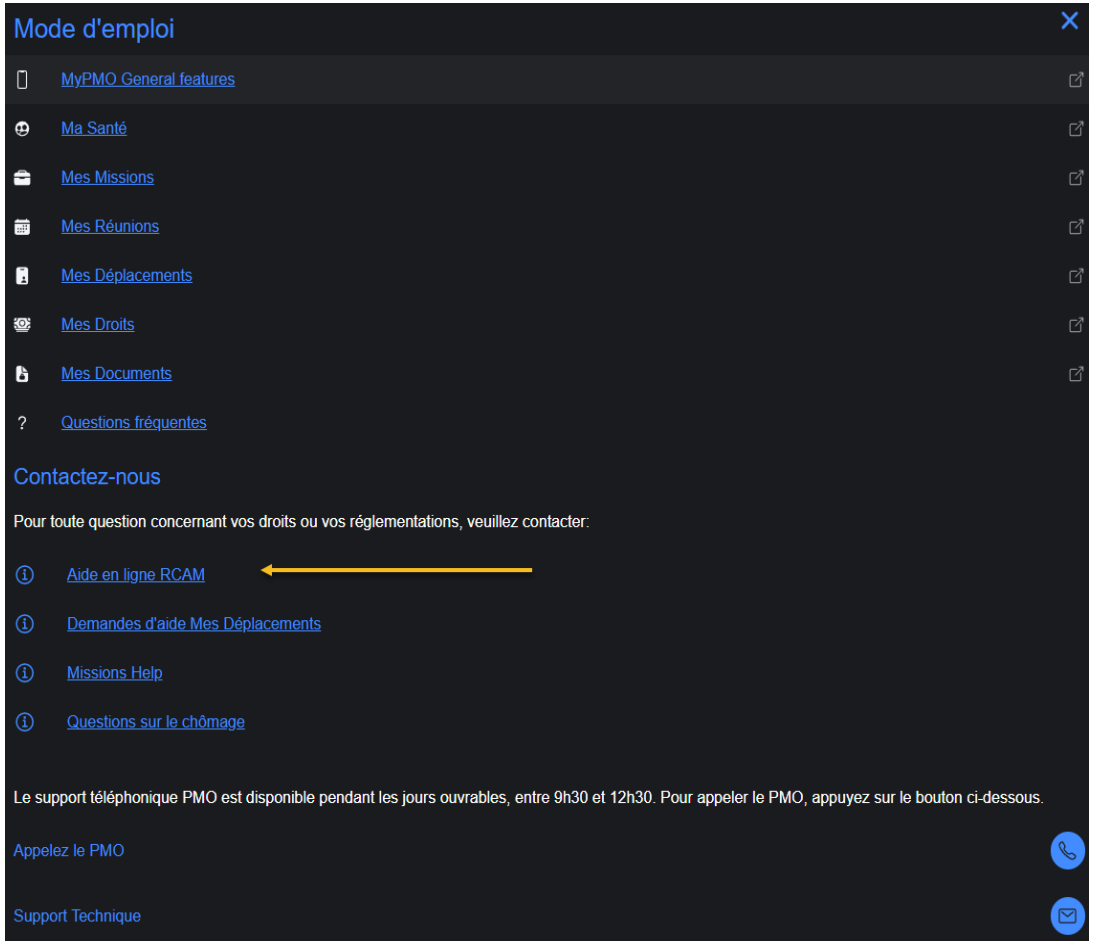
Contactez-nous : l’aide en ligne RCAM

1. Contactez-nous

Dans le menu d’aide, choisissez « Contactez-nous ».

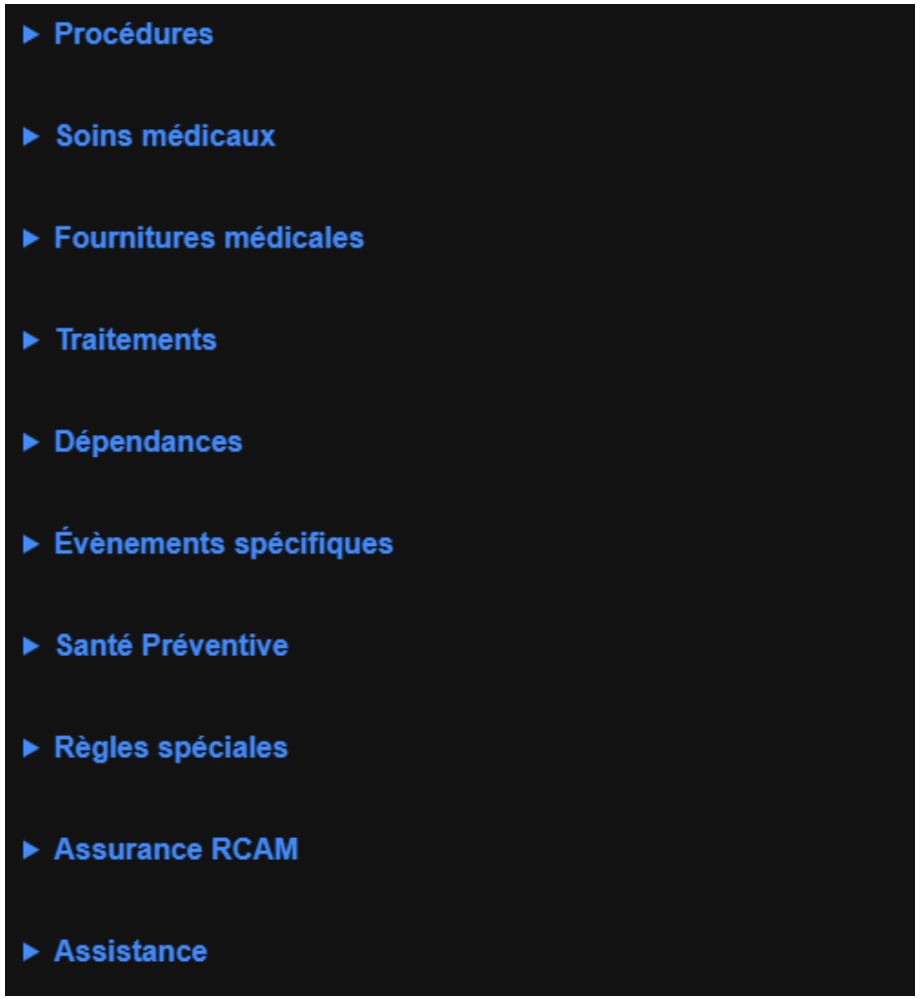
2. Aide en ligne RCAM

Sélectionnez « Aide en ligne RCAM », au milieu de l’écran.



AIACE

Les rubriques de l’aide RCAM



Une aide organisée par thème

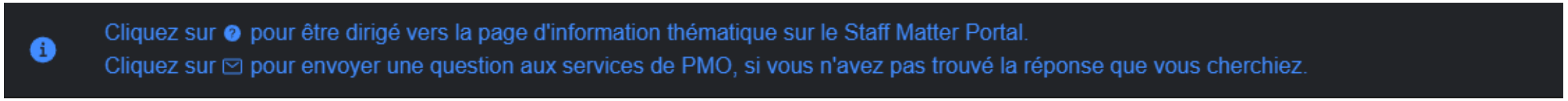
Choisissez la rubrique correspondant à votre question.

Cliquez sur le petit triangle pour afficher les sujets disponibles.

Exemple : la rubrique « Procédures ».

AIACE

Le point d’interrogation et l’enveloppe



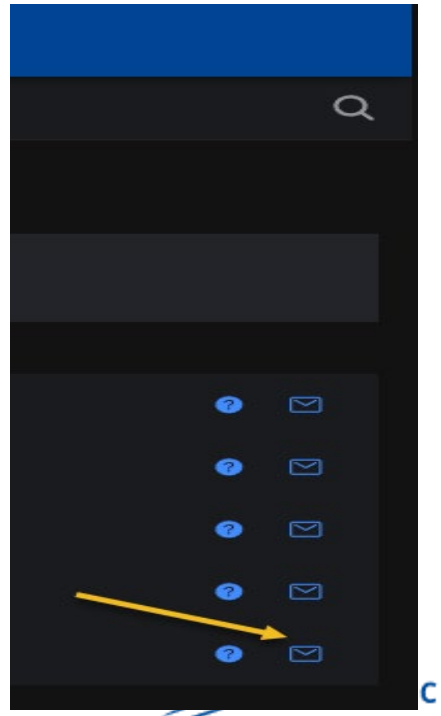
?

Consulter une information

Le point d’interrogation ouvre la page thématique sur le Staff Matters Portal.

L’enveloppe

Elle permet d’envoyer une question au service PMO si vous n’avez pas trouvé la réponse.



La rubrique Formulaires (RCAM)

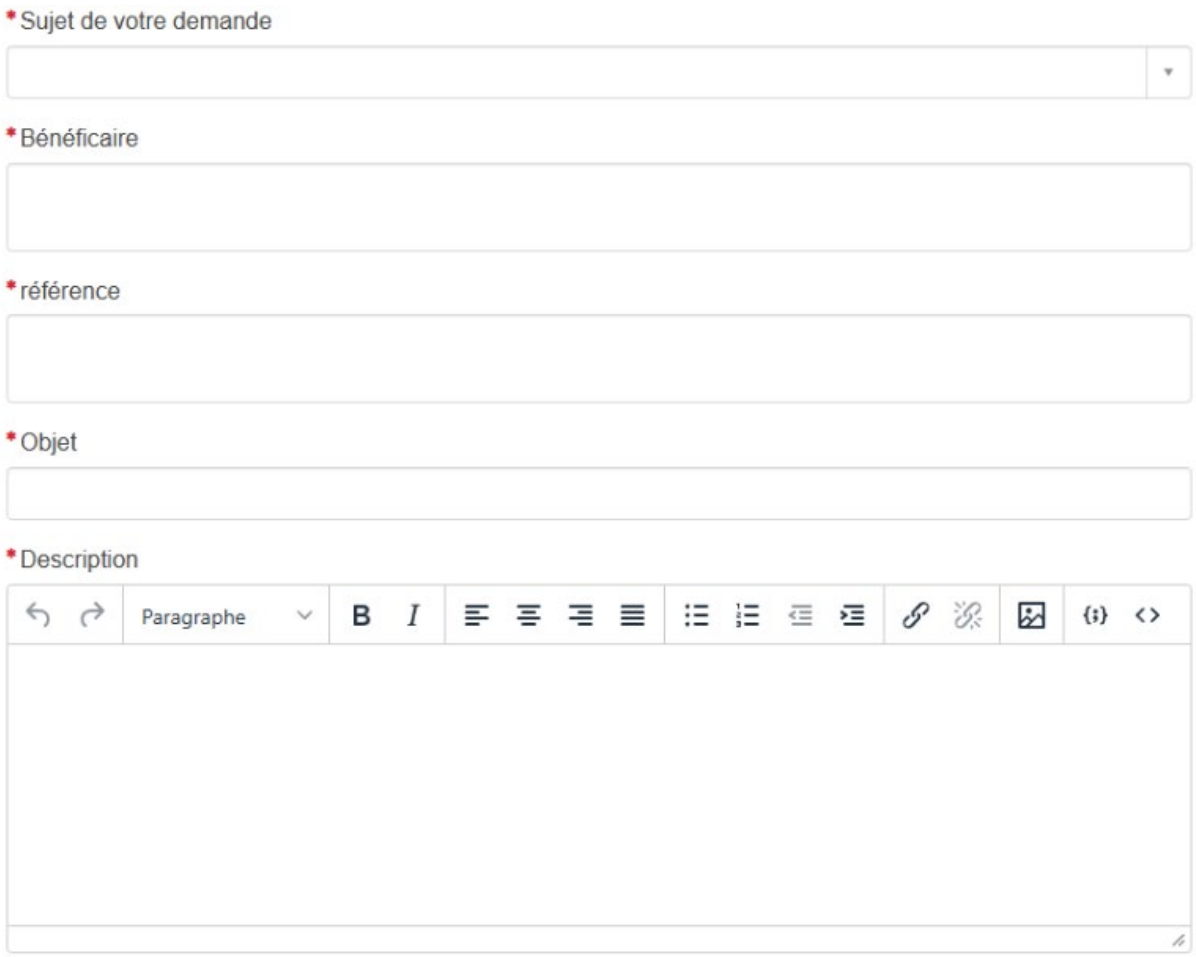
Ouvrez « Procédures », puis repérez « Formulaires (RCAM) ».



Pour poser une question sur ce sujet, cliquez sur l'enveloppe à droite.

AIACE

Le formulaire et les pièces jointes



Renseignez les champs obligatoires
et décrivez précisément votre question.

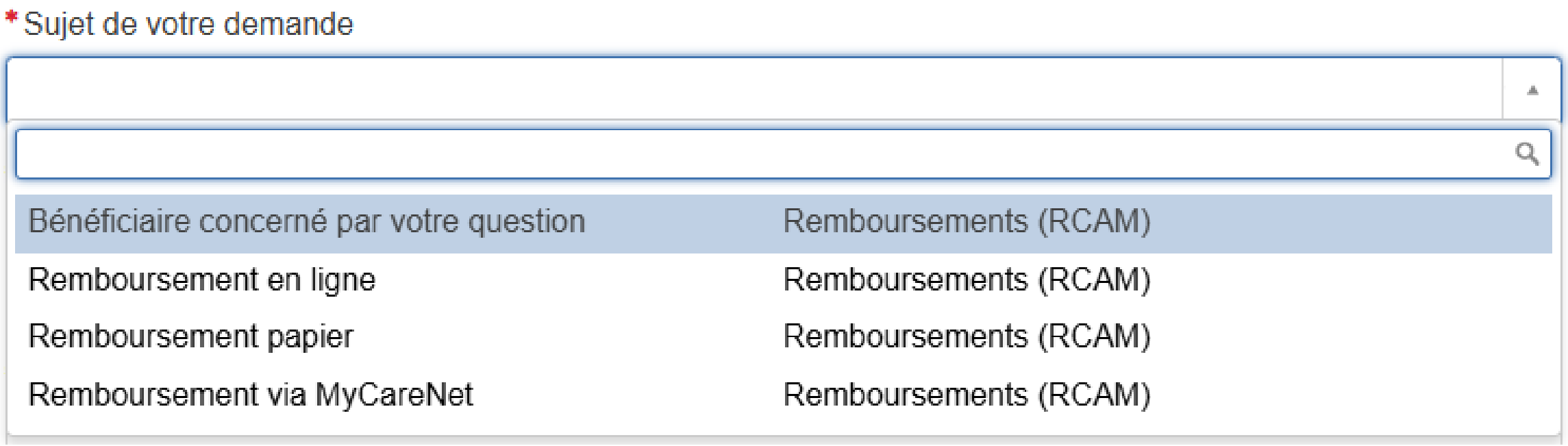


Joignez un document utile à votre demande.

AIACE

Le choix du sujet de la demande

Les sujets proposés dépendent du formulaire ouvert.



Exemple : « Remboursement via MyCareNet ».

AIACE

La soumission et le numéro de ticket



Avant l'envoi

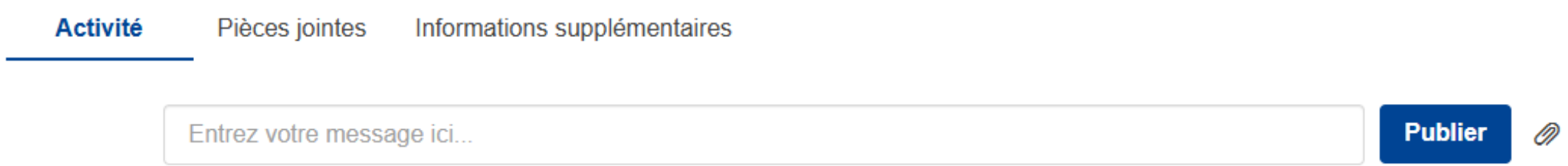
Vérifiez les champs obligatoires et les pièces jointes.
Lisez la déclaration de confidentialité et cochez « Je confirme », puis cliquez sur « Soumettre ».

Un ticket est créé avec une référence HRC.
Conservez cette référence pour le suivi.



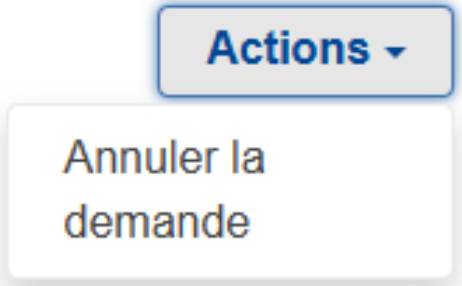
AIACE

La consultation et l’annulation



Consulter la demande

L’onglet « Activité » affiche les échanges.
Les pièces jointes disposent de leur propre onglet.



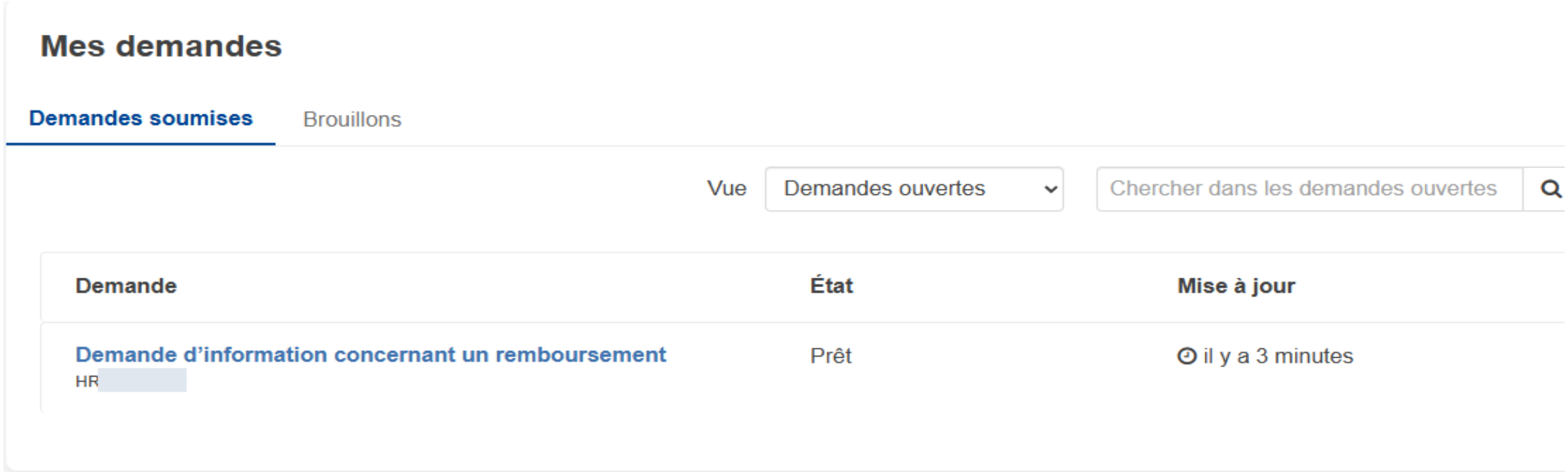
« Actions » permet d’annuler la demande.

AIACE

Mes demandes : le suivi et l’état

Mes tâches Mes demandes

Dans le menu du Helpdesk, cliquez sur « Mes demandes ».



Dans cet exemple, la demande figure parmi les demandes ouvertes, à l’état « Prêt ».

AIACE

L’accès à la bibliothèque des formulaires



Le point d’interrogation de « Formulaires (RCAM) »
ouvre la page d’information et la bibliothèque.

Vous y trouverez la liste des formulaires disponibles
ainsi que les liens de téléchargement.

AIACE

Les catégories et le téléchargement



Télécharger un formulaire

French

il y a 11 jours • 928 vues

Tous les formulaires du régime commun d'assurance maladie (RCAM), et de l'assurance accidents et maladies professionnelles

Table of Contents

- Accident
- Affiliation
- Autorisation préalable
- Dentisterie
- Lunettes
- Maladie grave
- Maladie professionnelle
- Prise en charge
- Remboursement
- Procuration

Accident

Informations sur les frais médicaux liés aux accidents

- Déclaration d'accident: de - en - fr
- Certificat médical de premier constat (uniquement pour des déclarations soumises via RCAM en ligne ou MyPMO): de en fr
- Certificat médical de suivi: de - en - fr
- Demande de réouverture pour aggravation: de - en - fr

Affiliation

Informations sur les différents types d'affiliation au RCAM

Choisir une catégorie

Accident, affiliation, autorisation préalable, dentisterie, lunettes, maladie grave, maladie professionnelle, prise en charge, remboursement ou procuration.

Télécharger le bon formulaire

Cliquez sur la catégorie, puis sur le lien de langue du document, par exemple « fr ».

AIACE

RÉSOLUTION DE PROBLÈME

Page blanche ou erreur sur des iPhone / iPad ?

Erreur courante (« Client Failure ») : la page tourne en boucle entre EU Login et MyPMO sans jamais s'ouvrir.

La manipulation en 30 secondes :

1. Ouvrez les **Réglages** de votre iPhone / iPad.
2. Faites défiler vers le bas et touchez **Apps** puis **Safari**.
3. Désactivez l'option « **Empêcher le suivi intersite** » (le bouton doit devenir gris).



Connexion débloquée !

Cette option permet à EU Login de certifier votre identité en toute sécurité vers l'application MyPMO.

DEUX POINTS IMPORTANTS POUR MyPMO

1. Navigateur sur iPhone / iPad : privilégier Safari

En cas de boucle EU Login / MyPMO, utiliser Safari et vérifier ses réglages.
Safari est recommandé ici ; une obligation générale n'est pas confirmée.

2. Taille des caractères : éviter un affichage excessivement agrandi

Sur iPhone ou Android, une police ou un zoom trop grands peuvent masquer les boutons « Ajouter », « Nouvelle demande » ou « Confirmer ».
Réduire temporairement la taille du texte et le zoom dans les réglages.

AIACE

RCAM • Pensionnés des institutions européennes

La procuration se prépare avant d’en avoir besoin

Quand elle deviendra indispensable, vous ne serez peut-être plus en mesure de la remplir ou de la signer.

Une personne de confiance pourra gérer vos démarches RCAM : remboursements, autorisations médicales et échanges avec le service.

Dès maintenant : choisissez cette personne et préparez le mandat ensemble.

La procédure et l’accès à MyPMO

1 Obtenir le formulaire en vigueur

Le modèle diffusé par l’AIACE en 2026 est ici

2 Compléter et signer le mandat

Identités et coordonnées, n° de pension, bureau liquidateur, date d’effet. Joignez les copies des deux pièces d’identité.

3 Faire enregistrer la procuration

Envoyez la procuration à l’AIACE Belgique (AIACE-BE@ec.europa.eu), qui fera le nécessaire auprès du PMO.

MyPMO : une démarche distincte

Faites confirmer l’accès du mandataire par l’assistance PMO : +32 2 29 11111, choix 2 puis 5 · lun.–ven. 9 h 30–12 h 30 (CET)



Procuration

pour toutes mes relations avec le Régime Commun d'Assurance Maladie (RCAM)

Je soussigné(e) .....

N° de personnel / pension : .....

Adresse : .....

.....

Tel. : .....

E-mail : .....

Institution : .....

Bureau liquidateur : .....

Par la présente, donne procuration, en tant que de besoin, à la personne nommée ci-après, pour gérer en mon nom, lieu et place et conformément à mes intérêts et aux règles des Institutions, toutes mes relations avec mon bureau liquidateur RCAM.

Par cette procuration, valable à partir du ....., le mandataire est en droit d’effectuer les opérations suivantes :

- signer des documents et entretenir une correspondance administrative concernant des demandes de remboursement et d'autorisations médicales ;
- téléphoner au RCAM ;
- introduire des demandes de remboursement ou d'autorisations médicales auprès du RCAM en format papier ;
- poser des questi
- effectuer sans li

Copies de ma pièce
document. Le mandata
courant des règles et pr

Je reste responsable des

Cette procuration est **révocable à tout moment** en adressant une lettre à votre bureau liquidateur RCAM au PMO.

Procuration donnée à :

M/Mme : .....

Date de naissance : .....

Adresse : .....

.....

Tel : .....

E-mail : .....

Lien (rayer les mentions inutiles) :

— Parenté .....;

— Ami membre AIACE :

— Ami:

Date : ..... **Signature :** .....

BESOIN D'UN COUP DE MAIN ?

Une assistance humaine toujours à vos côtés



Rendez-vous AIACE

Séances d'entraide individuelle en présentiel ou visio.



Par Téléphone

+32 2 29 11111

(Lu-Ve 9h30–12h30)



Support Informatique

PMO-IT-APPLICATIONS@ec.europa.eu

N'hésitez jamais à demander de l'aide : l'apprentissage se fait pas à pas !

AIACE

MYPMO • ÉCHANGE AVEC LES PARTICIPANTS

Des questions ?

Promis, pour poser une question, pas besoin d'EU Login !

La parole est à vous !



AIACE