



AIACE

Association Internationale des Anciens de l'Union européenne

Plus de 14.500 adhérents – ouverte aux anciens de toutes les institutions et tous les organes

Le Secrétaire général

03/2024



Bruxelles, le 26 janvier 2024

English version on the next page

Objet : Numéro de téléphone unique du PMO (+32 2 29 1111) à partir du 9 février

Le nouveau numéro unique du PMO entrera en service **le vendredi 9 février**

En appelant le numéro unique :

- On aura d'abord le choix de la langue FR ou EN
- Ensuite on pourra choisir le service concerné :
 - 1 = RCAM (avec une série de sous-options en fonction de la nature de l'appel)
 - 2 = Pensions (avec une série de sous-options en fonction de la nature de l'appel)
 - 3 = allocations familiales et scolaires
 - 4-5-6 : ne concernent pas les pensionnés
 - 7 = EU Login et accès aux applications
 - 8 = renvoi vers la DG HR (Service desk)

Il est prévu un raccourci vers l'option 7 (qui sera très utile pour les pensionnés).

A tout moment on peut revenir au menu ou réécouter les options en tapant #.

A l'intérieur du système, il est possible de transférer les appels vers une autre extension si on a tapé le mauvais numéro.

Tous les services du PMO seront dorénavant disponibles du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30.

Un message sera disponible si un service n'est pas contactable ou si l'appel est hors horaires.

L'option « call back » pour se faire rappeler est en cours d'examen et de test, mais ne sera pas disponible dès le début. Lorsqu'il sera opérationnel, l'idée est qu'après x minutes ou secondes, le call back serait activé automatiquement.

Tout l'audio ne sera pas une voix de synthèse, mais des voix humaines, enregistrées par le PMO.

Période de transition :

Sur toutes les 15 lignes actuelles, il y aura un message informant que le numéro n'est plus en service et qu'il y a un nouveau numéro avec redirection automatique vers ce numéro. C'est prévu pour une période de 2 mois, à réévaluer en fonction du nombre d'appels. Après la période initiale, il y aura encore le message pendant 1 mois, mais sans redirection.

Didier HESPEL

15 Sections : Belgique/België – Danmark - Deutschland – Éire/Irlande - España - France – Ελλάς/Grèce - Italia – Luxembourg
- Nederland – Österreich – Portugal – Suomi/Finland – Sverige - United Kingdom

Office address: European Commission, VM18 03/013, 1049 Brussels, Belgium
Telephone: direct line (+32-2) 295.29.60 exchange (+32-2) 299.11.11
E-mail address: aiace-int@ec.europa.eu Website: www.aiace-europa.eu
Company number: 040899411

Re.: PMO's new single number (+32 2 29 11111) as from 9 February

PMO's new single number goes live **on Friday 9 February**

By calling the single number:

- You will first be able to choose the language FR or EN
- Then you can choose the service concerned:
 - o 1 = JSIS (with a series of sub-options depending on the nature of the call)
 - o 2 = Pensions (with a series of sub-options depending on the nature of the call)
 - o 3 = family and school allowances
 - o 4-5-6: do not concern pensioners
 - o 7 = EU Login and access to applications
 - o 8 = referral to DG HR (Service desk 94444)

There will be a shortcut to option 7 (which will be very useful for pensioners).

You can return to the menu or listen to the options again at any time by pressing #.

Within the system, calls can be transferred to another extension if you dialed the wrong number.

All PMO services will now be available Monday to Friday from 9.30am to 12.30pm.

A message will be available if a service cannot be contacted or if the call is out of office hours.

The "call back" option is currently being examined and tested, but will not be available from the outset. When it is operational, the idea is that after x number of minutes or seconds, the call back will be activated automatically.

All the audio messages will not be a machine voice, but human voices, recorded by PMO.

Transition period:

On all 15 existing lines, there will be a message informing callers that the number is no longer in service and that there is a new number, but with automatic redirection to this number. This is planned for a period of 2 months, to be re-evaluated according to the number of calls. After the initial period, the message will remain for 1 month, but without redirection.

Didier HESPEL