



## Au PMO des problèmes aussi : le point sur la situation

[EN version herebelow](#)

Durant les deux dernières années, dans des circonstances temporaires très difficiles qui s'installaient, le personnel a fait de son mieux pour assurer un service public européen de qualité.

Avons-nous seulement réalisé que pendant ce temps nous avons bénéficié d'un paiement à temps et en heure de nos salaires et pensions de même que d'un traitement rapide de nos remboursements médicaux et d'une gestion dans de courts délais des accidents. Ces services sont rendus par le PMO et le personnel qui y travaille.

En effet, nos collègues du PMO gèrent chaque année environ 5 milliards d'euros directement liés aux droits individuels de chacun d'entre nous. Dans un message adressé à tout le personnel du PMO fin 2021 nous demandions à la direction de ce service de se joindre à nos remerciements aux collègues qui y travaillent pour les soutenir.

Aux défis liés à la pandémie, se sont ajoutés pour nos collègues du PMO les méthodes et conditions de travail édictées par la nouvelle direction dans un contexte de réduction budgétaire.

Avec cette nouvelle direction, il serait question de plus de collaboration avec des processus participatifs où chacun est invité à proposer des pistes d'amélioration, prendre activement part, avoir son mot à dire, le tout en interpellant le senior management par leur prénom. On se tutoierait volontiers si cette nuance existait en anglais, langue recommandée pour être un « champion » au PMO.

Alors ce sont les conclusions des réunions de Direction qui sont partagées maintenant avec le personnel sous forme d'échange de questions/réponses.

Lors de la session de lancement de ce type de réunions en mai dernier, la rencontre a été écourtée suite à l'expression de nombre de critiques sur le fonctionnement de l'Office.

Auparavant, le directeur a eu le temps d'informer que le PMO dans le contexte actuel ne semble pas être une priorité pour la Commission, que sa part dans la rubrique -Ressources du volet budgétaire- ne pourra pas rivaliser avec les DGs politiques. De ce fait, les attentes du personnel d'améliorations ne pourraient pas être satisfaites, loin de là. Le personnel de son côté, a alerté le directeur sur un certain nombre de faits critiques :

- *« Burn-out en croissance avec l'effet boule de neige sur l'équipe qui absorbe le travail, avec un risque d'épuisement en cascade ».*
- *« Mobilités d'un service à l'autre : d'après les priorités définies sans informations au préalable et sans consultation, dans de très brefs délais, pour des périodes variables, ce qui tend à créer une surcharge de travail dans le secteur initial ».*
- *« Surcroît de travail dû à la gestion de dossiers venant d'autres institutions, sans renforcer les équipes ».*
- *« Faire toujours plus avec de moins en moins : jusque quand l'élastique peut-il s'étendre ? Besoin de savoir que ce flux tendu est temporaire, que des solutions sont examinées ».*
- *« Besoin de se sentir protégé par sa direction face aux réclamations : faire savoir par un message clair aux Institutions utilisatrices des services de l'Office que les conditions de travail y sont difficiles et que malgré cela les missions sont tenues et ce par un personnel responsable ».*
- *« À quand une prise de conscience de ce que nous faisons et de vraies décisions pour plus de ressources ».*

Il serait utile de savoir la suite qui sera donnée aux points invoqués lors de cette rencontre. Au-delà des critiques, nous saluons le dialogue qui est offert avec ces réunions hebdomadaires pour peu qu'il soit constructif.

Par ailleurs, le directeur du PMO a expliqué au Comité Central du personnel lors de la tenue de la plénière de mai dernier, vouloir restructurer les procédures pour réduire la charge de chacun et répondre à la demande de plus d'efficacité des services.

Mais la charge de travail des équipes est considérée énorme par le personnel. Elle serait accompagnée de souffrance vu la pression sur les ressources qui est réelle au niveau de toute la Commission.

U4U considère que nous devrions tous participer à des processus en amont de prise de décision. Il faut savoir ne pas réagir dans l'urgence et prendre le temps nécessaire aux consultations. Ayons confiance au sens de responsabilité de chacun pour que la forte pression nécessaire à des situations exceptionnelles ne devienne pas ce qui va de soi de manière continue.

Si c'est vrai que bien avant la pandémie le PMO atteignait 100% de « paperless », c'est plutôt d'une forme de papier digitalisé dont il est question et non pas d'une vraie digitalisation. Cette dernière concernerait les process de mise en œuvre même et non pas la forme des documents. Il y a donc le défi de la digitalisation des services avec un projet de plateforme géré avec la DG HR et EPSO sur cinq à dix ans. U4U insiste sur la maîtrise du rythme d'innovation pour le rendre acceptable au personnel.

Notons que le nouveau directeur est conscient des défis auxquels il doit faire face même si tout ne relève pas de son pouvoir : possibilité de mobilité réduite, passage de groupe de fonction limité, baisse de la satisfaction et donc du niveau de motivation. Ce sont des préoccupations systémiques qui dépendent de l'institution elle-même.

Pour autant, les pistes que U4U propose en terme de mobilité par exemple sans que le Statut ne soit rouvert seraient la création d'un marché de l'emploi à mettre en place entre le PMO, OIB/OIL et les agences ou ailleurs. Il devrait être accompagné de plans de formations pour développer les compétences liées à de toutes nouvelles natures de fonctions, avec valorisation de la mobilité dans le reclassement.

C'est effectivement important pour U4U que de bonnes conditions de travail, le droit de se projeter dans une carrière et l'accès à une mobilité soient aussi une réalité pour nos collègues agents contractuels nombreux au PMO.

Le biais est de penser que les DGs politiques auraient plus besoin de budget or la ressource première de la fonction publique c'est son personnel.

29/06/2022

## Le saviez-vous : le PMO en quelques données

Le PMO (Paymaster Office) a commencé ses activités le 1er janvier 2003.

Dans sa [communication du 28/05/2022](#) la Commission indiquait qu'une des raisons justifiant sa création était « *un renforcement de la visibilité des services fournis* » et ajoutait que « *pour atteindre le niveau de stabilité escompté, il est impératif d'accorder à chaque activité les ressources humaines, financières et informatiques nécessaires et de les adapter aux mutations de l'environnement de travail* ».

Les services du PMO consistent en :

- 1) établissement de droits financiers individuels pour le personnel, les retraités et les bénéficiaires ;
- 2) paiement des salaires, pensions et droits y afférents ;
- 3) le remboursement des frais d'assurance maladie, de mission et d'expertise ;
- 4) délivrance des laissez-passer UE et gestion des visas des pays tiers pour le personnel.

579 collègues travaillent au PMO, ils représentent 1.8% de [l'ensemble du personnel de la Commission](#) (32.169 collègues). La plupart d'entre eux sont agents contractuels (AC). Ces derniers représentent 23.2% de l'ensemble du personnel hors management.



## Problems at PMO too: an update on the situation

During the last two years, in very difficult temporary circumstances, the staff have done their best to ensure a quality European public service.

Have we just realized that during this time we have enjoyed timely payment of our salaries and pensions as well as prompt processing of our medical reimbursements and quick handling of accidents. These services are provided by the PMO and the staff who work there.

In fact, our colleagues at PMO manage approximately 5 billion euros each year directly related to the individual rights of each one of us. In a message to all PMO staff at the end of 2021 we asked the management of this service to join us in thanking and supporting the colleagues who work there.

In addition to the challenges linked to the pandemic, our colleagues in the PMO were faced with the working methods and conditions decreed by the new management in a context of budget cuts.

With this new management, there would be more collaboration with participative processes where everyone would be invited to suggest possible improvements, to play an active role, to have their say, all by addressing senior management by their first name. We would be happy to be on a first-name basis if this nuance existed in English, the language recommended for being a PMO 'champion'.

These are therefore the conclusions of the management meetings which are now shared with the staff in the form of a question and answer session. The launch session of this type of meeting last May was cut short after a number of criticisms were expressed about the functioning of the Office.

Earlier, the Director had time to inform that the PMO in the current context does not seem to be a priority for the Commission, that its share in the resources heading of the budgetary part will not be able to compete with the policy DGs. As a result, staff expectations of improvements

could not be met, far from it. Staff, for their part, alerted the Director to a number of critical facts:

- *"Burn-out is on the rise with the snowball effect on the team absorbing the work, with a risk of a cascading burn-out.*
- *"Mobilities from one service to another: according to priorities defined without prior information and consultation, at very short notice, for varying periods of time, which tends to create an overload of work in the initial sector.*
- *"Overwork due to the management of files coming from other institutions, without reinforcing the teams".*
- *"Doing more and more with less and less: how far can the rubber band stretch? Need to know that this tight flow is temporary, that solutions are being examined.*
- *"Need to feel protected by management in the face of complaints: send a clear message to the institutions that use the Office's services that working conditions are difficult and that, despite this, the missions are being carried out by responsible staff.*
- *"When are we going to become aware of what we are doing and make real decisions for more resources?"*

It would be useful to know what follow-up will be given to the points raised at this meeting. Beyond the criticisms, we welcome the dialogue that is offered through these weekly meetings, as long as it is constructive.

Moreover, the Director of PMO explained to the Central Staff Committee at the May plenary meeting that he wanted to restructure procedures to reduce the burden on everyone and respond to the demand for greater efficiency in the services.

The workload of the teams, however, is considered enormous by the staff. It is said to be accompanied by suffering given the pressure on resources that is real throughout the Commission.

U4U believes that we should all be involved in upstream decision-making processes. We must not react in a hurry but rather take the necessary time for consultations. Let's trust in everyone's sense of responsibility so that the high pressure necessary for exceptional situations does not become commonplace.

While it is true that well before the pandemic the PMO was 100% paperless, it is rather only a form of digitised paper that we are talking about instead of true digitalisation. The latter would concern the implementation processes themselves and not the form of the documents. There is therefore the challenge of digitalising services with a platform project managed with DG HR and

EPSO over five to ten years. U4U insists on controlling the pace of innovation to make it acceptable to staff.

It should be noted that the new director is aware of the challenges he faces, even if not all of them are within his power: reduced possibility of mobility, limited change of function group, lower satisfaction and therefore lower motivation. These are systemic concerns that depend on the institution itself.

However, the paths that U4U proposes in terms of mobility, for example, without reopening the Staff Regulations, would be the creation of a job market to be set up between the PMO, OIB/OIL and the agencies or elsewhere. It should be accompanied by training plans to develop skills for new types of functions, with mobility being valued in the reclassification process.

It is indeed important for us at U4U that good working conditions, the right to plan a career, and access to mobility are a reality for our numerous contractual colleagues in the PMO.

The bias is to think that political DGs would need more budget, but the primary resource of the civil service is its staff.

## Did you know: the PMO in a few figures

The PMO (Paymaster Office) started its activities on January 2003.

In its [communication of 28/05/2022](#) the Commission stated that one of the reasons for its creation was *"to enhance the visibility of the services provided"* and added that *"to achieve the expected level of stability, it is imperative to provide each activity with the necessary human, financial and IT resources and to adapt them to the changing working environment"*.

The PMO's services consist of :

- 1) Establishment of individual financial rights for staff, pensioners and beneficiaries;
- 2) payment of wages, pensions and related entitlements;
- 3) reimbursement of health insurance, mission and expertise costs;
- 4) issuing EU laissez-passer and managing third country visas for staff.

579 colleagues work in the PMO, representing 1.8% of [the Commission's total staff](#) (32,169 colleagues). Most of them are contract agents (CA). The latter represent 23.2% of all non-management staff.