





## Accès sécurisé à la plateforme

[S'identifier avec un lecteur de carte eID](#)

[S'identifier avec istme®](#)

[Choix du profil](#)

## Utilisation de la plateforme TRIO

[Notifications](#)

[Rechercher un assuré](#)

[Tâches](#)

[Trajet](#)

[Créer une annexe](#)

[Créer une notification](#)

[Liste des dossiers / Dossier sur la page d'accueil](#)

[Liste des dossiers / Dossiers dans l'organisation](#)

[Assigner un utilisateur à un dossier](#)

[Historique d'un dossier](#)

[Annexe 1 : signification des statuts des trajets](#)

[Besoin d'aide ?](#)



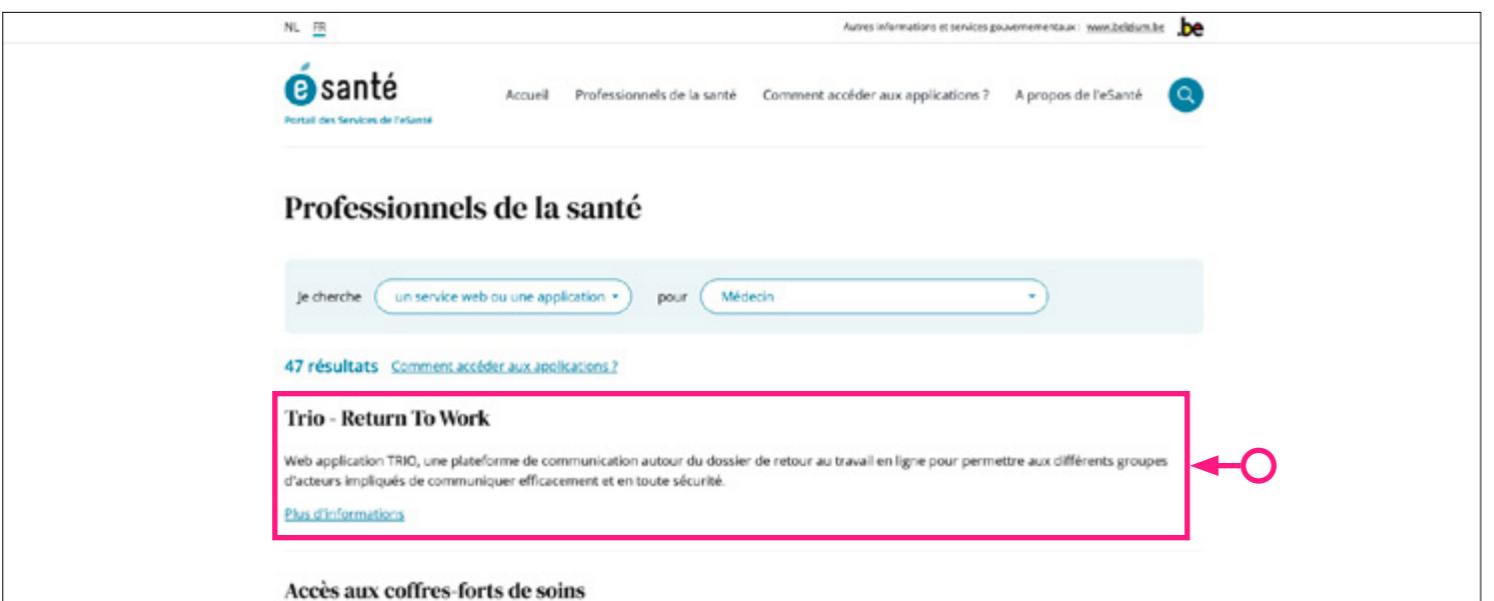
# Accès sécurisé à la plateforme

Pour accéder à « **TRIO – Return To Work** », vous devez vous authentifier sur le Portail eSanté : [www.ehealth.fgov.be](http://www.ehealth.fgov.be).

Cliquez sur « **Professionnels de la santé** » :

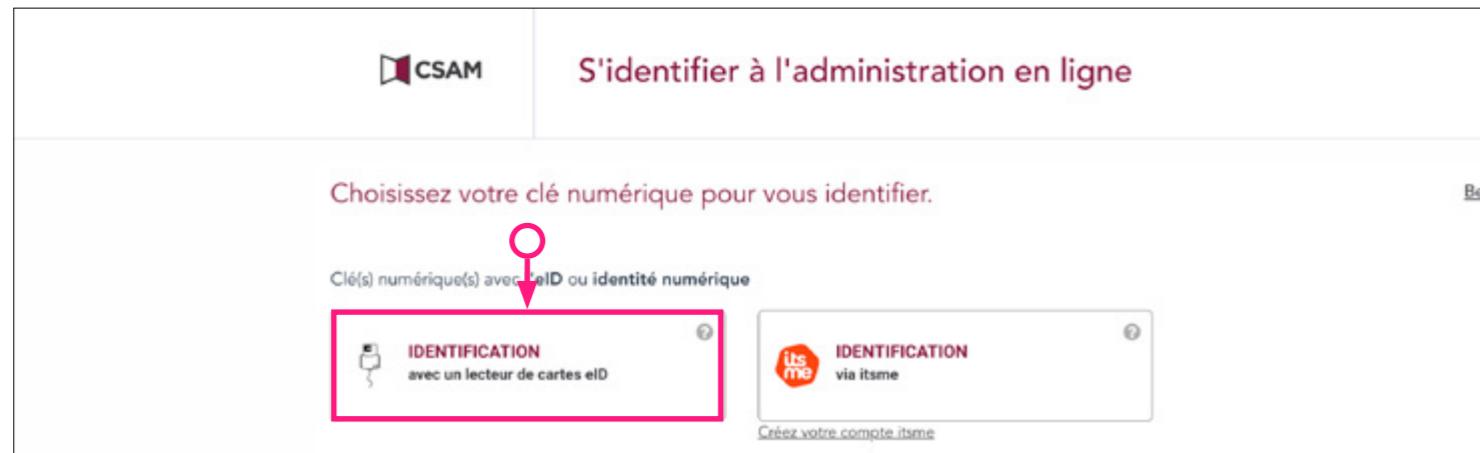


Sélectionnez “**TRIO – Return To Work**” dans la liste des applications web :

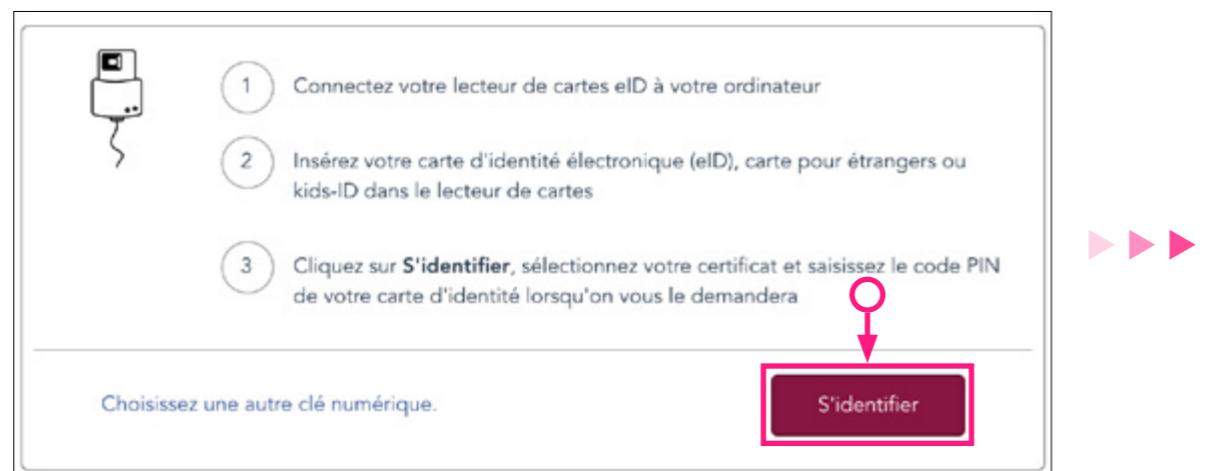


# S'identifier avec un lecteur de carte eID

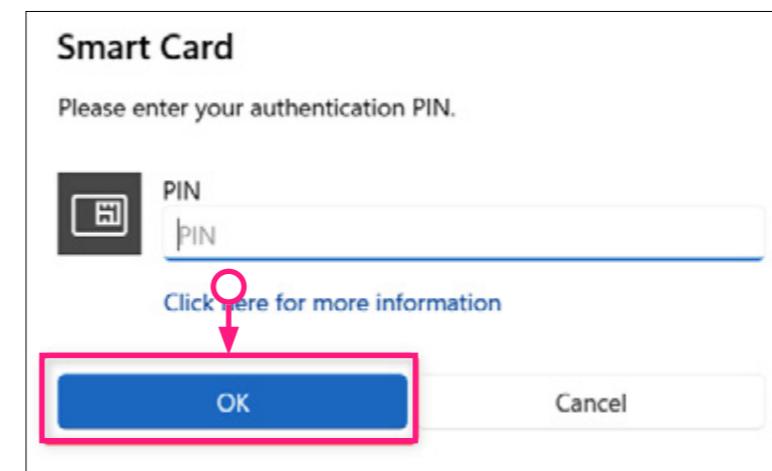
Pour s'identifier avec votre carte d'identité, choisissez « **Identification avec un lecteur de carte eID** ».



Cliquez sur « **S'identifier** ».



Introduisez, le code PIN de votre carte d'identité et cliquez sur « **OK** »



Vous êtes maintenant authentifié.

# S'identifier avec itsme®

Pour s'identifier via itsme choisissez « **Identification via itsme®** » :

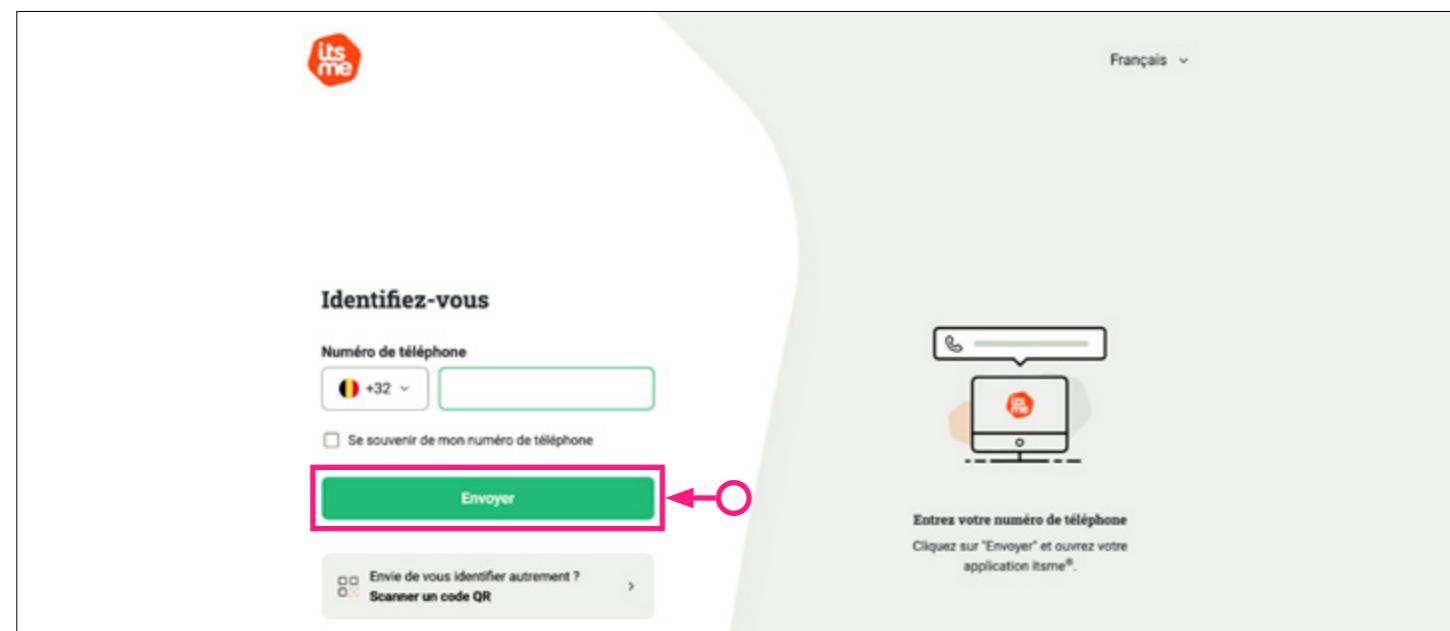


## Remarque :

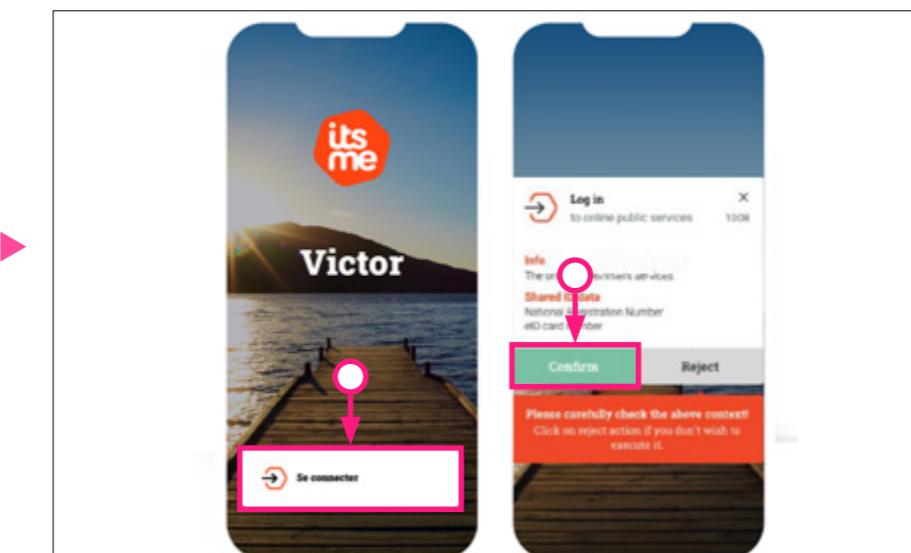
Si vous n'avez pas encore de compte itsme®, cliquez sur le lien « [Créer votre compte itsme](#) ».

Vous trouverez toutes les instructions sur la création de votre compte itsme sur [www.itsme.be/fr/get-started/eid](http://www.itsme.be/fr/get-started/eid)

Dans la fenêtre qui s'ouvre, introduisez votre numéro de GSM et cliquez sur « **Envoyer** » :



Ouvrez, maintenant, l'application itsme sur votre GSM et cliquez sur « Log in ». Confirmez que vous voulez bien vous loger sur l'application TRIO.



Vous êtes maintenant authentifié.

# Choix du profil

Pour pouvoir vous connecter :

1. Sélectionnez le profil « **Citoyen** ».
2. Sélectionnez l'organisme pour lequel vous travaillez dans le menu déroulant « **Au sein de l'organisation** ».
3. Cliquez ensuite sur « **Confirmer le profil** » :

Se connecter pour TRIO

Choisissez votre profil:

Je souhaite me connecter en tant que:

Citoyen

Au sein de l'organisation:

Choisir un organisme

Confirmer le profil

> Besoin d'aide ?

Une fois l'authentification validée, le service en ligne est lancé.



## Remarque :

Les médecins généralistes doivent sélectionner le rôle « **Médecin** » pour se connecter, et **non citoyen** :

Se connecter pour TRIO

Choisissez votre profil:

Je souhaite me connecter en tant que:

Médecin

Au sein de l'organisation:

Choisir un organisme

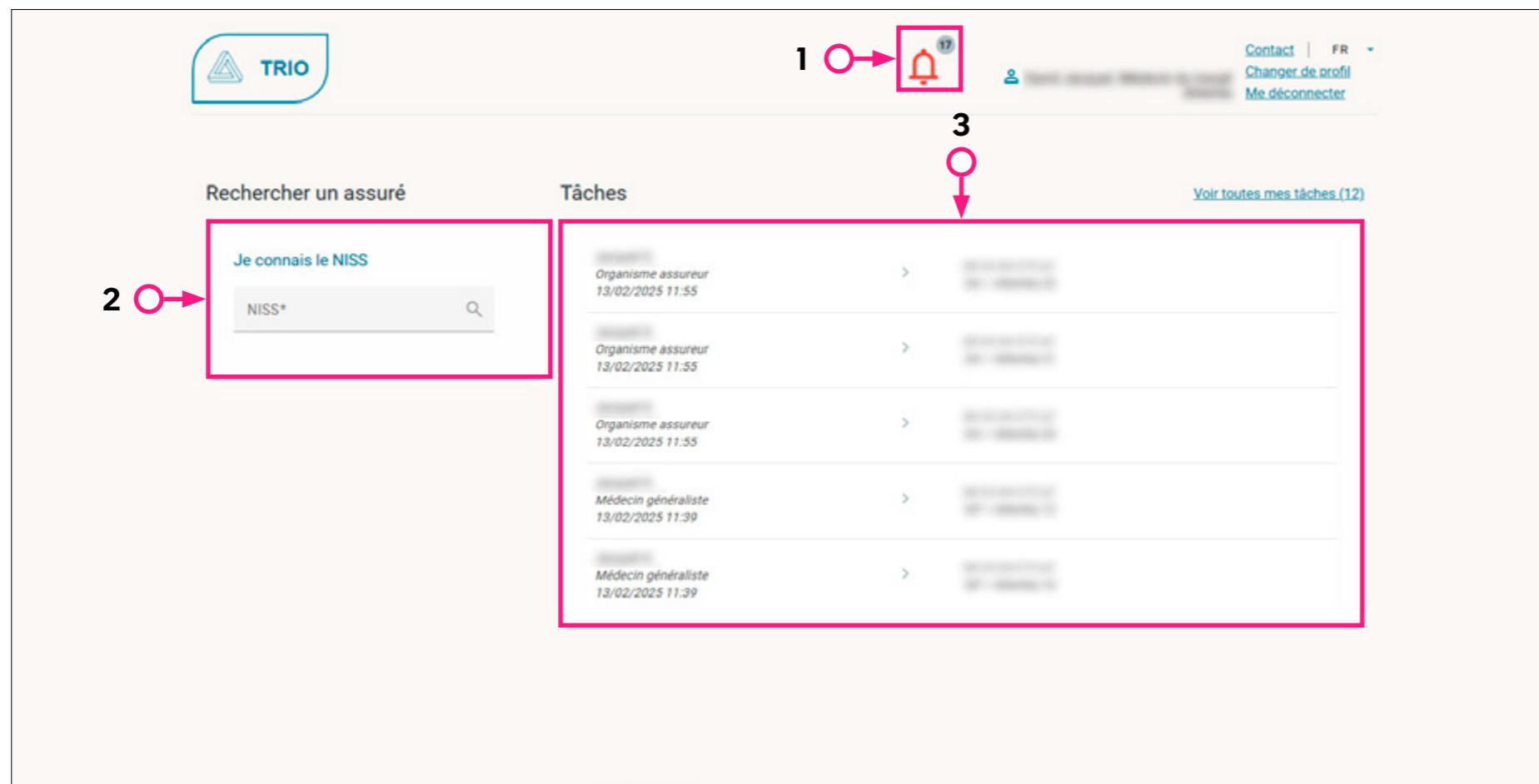
Confirmer le profil

> Besoin d'aide ?

Un médecin conseil ou un médecin du travail **NE DOIT PAS** sélectionner médecin, sinon il se connecte en tant que médecin généraliste et non médecin pour une organisation.

# Utilisation de la plateforme TRIO

L'écran d'accueil est la première interface visible après la connexion. Il affiche les principales fonctionnalités accessibles.



1. Lien vers les notifications reçues ([plus d'infos](#))
2. Recherche d'un assuré sur base du Numéro d'Identification à la Sécurité Sociale (NISS) ([plus d'infos](#))
3. Liste des tâches en cours ([plus d'infos](#))



## Qui peut voir quoi dans l'application ?

Tous les utilisateurs ont accès à toutes les fonctionnalités de l'application **SAUF** :

- Les médecins généralistes ne peuvent pas créer ni éditer un trajet ;
- Les utilisateurs de mutualités peuvent accéder au dossier d'un assuré seulement si l'assuré est affilié à la mutualité de l'utilisateur connecté. Ils ne peuvent pas créer ni éditer de trajet Codex ;
- Les utilisateurs des Services de prévention externes peuvent accéder au dossier d'un assuré seulement si un employeur de l'assuré est affilié au service de prévention de l'utilisateur connecté. Ils ne peuvent pas créer ni éditer de trajets RTW/AMI.

# Utilisation de la plateforme TRIO / Notifications

Les notifications marquées comme "**Réponse requise**" nécessitent une réponse de l'utilisateur. Elles sont aussi appelées "**Tâches**".

The screenshot shows the 'Notifications' page in the TRIO application. At the top, there is a search bar labeled 'Rechercher via le NISS\*' and a user profile section with 'Contact', 'FR', 'Changer de profil', and 'Me déconnecter'. Below the header, the page title is 'Notifications'. The main content is a table with columns: Date, Expéditeur, Destinataire, Sujet, and Actions. The 'Actions' column contains a button labeled 'Réponse requise'. A pink circle with a double-headed arrow points to the bell icon in the top right corner of the header, and another pink circle with a double-headed arrow points to the 'Réponse requise' button. The table lists five notifications with the following details:

Date	Expéditeur	Destinataire	Sujet	Actions
24/01/2025 10:47	Doctor 1 A.			Réponse requise
27/01/2025 10:22	Doctor 2 W.	Doctor 1 A.		
27/01/2025 10:22	Doctor 1 A.	Doctor 2 W.		
27/01/2025 11:18	Doctor 2 W.	Doctor 1 A.		
29/01/2025 11:17	Doctor 1 A.			Réponse requise

At the bottom, there are filters 'Mes tâches' and 'Non lues', and pagination controls 'Lignes par page' (5), 'Page 1 sur 85', and navigation arrows.

Cliquez sur la notification pour voir le contenu et pouvoir y répondre.

NOUVEAU



Le compteur au niveau de la cloche est maintenant mis-à-jour pour représenter le nombre de notification dans la vue d'ensemble :

- Toutes les **5 minutes** ;
- Lorsque l'utilisateur **clique sur la cloche** pour consulter la vue d'ensemble des notifications.

i



**Mes Tâches** : permet de n'afficher que les notifications avec réponse requise.

**Non lues** : permet de n'afficher que les notifications non lues.

# Utilisation de la plateforme TRIO / Rechercher un assuré

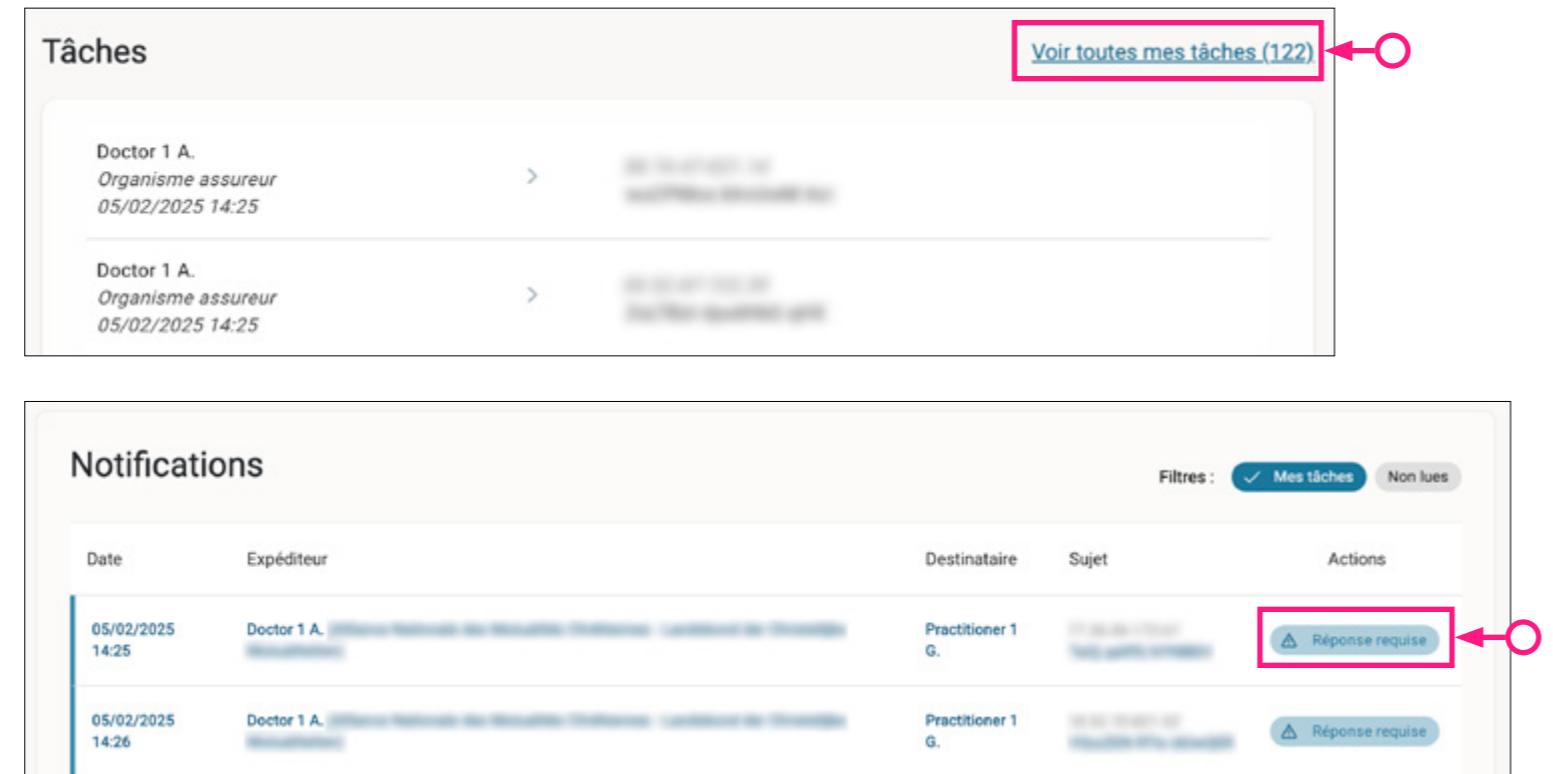
Vous pouvez rechercher un assuré sur base du Numéro d'Identification à la Sécurité Sociale (NISS)

Si aucun dossier n'est trouvé, il vous est proposé d'en créer un.

Tous les utilisateurs (médecins généralistes, utilisateurs des mutualités, utilisateurs des Services de prévention externes) peuvent créer un dossier.

# Utilisation de la plateforme TRIO / Tâches

Vous pouvez cliquer sur « **Voir toutes mes tâches** » afin de visualiser celles-ci. Une “**Tâche**” est une notification avec réponse requise.



The screenshot shows two sections of the TRIO platform:

- Tâches (Tasks):** A list of tasks from "Doctor 1 A." with the date "05/02/2025 14:25".
- Notifications:** A list of notifications from "Doctor 1 A." with the date "05/02/2025 14:25" and "05/02/2025 14:26". The notifications are labeled "Réponse requise" (Response required) in the "Actions" column. A pink box highlights the "Voir toutes mes tâches (122)" link at the top right of the tasks section, and another pink box highlights the "Réponse requise" button in the notifications section.

Les tâches marquées comme « **Réponse requise** » nécessitent une réponse de l'utilisateur.

Cliquez sur la tâche pour voir le contenu et pouvoir y répondre :



The screenshot shows a detailed view of a task:

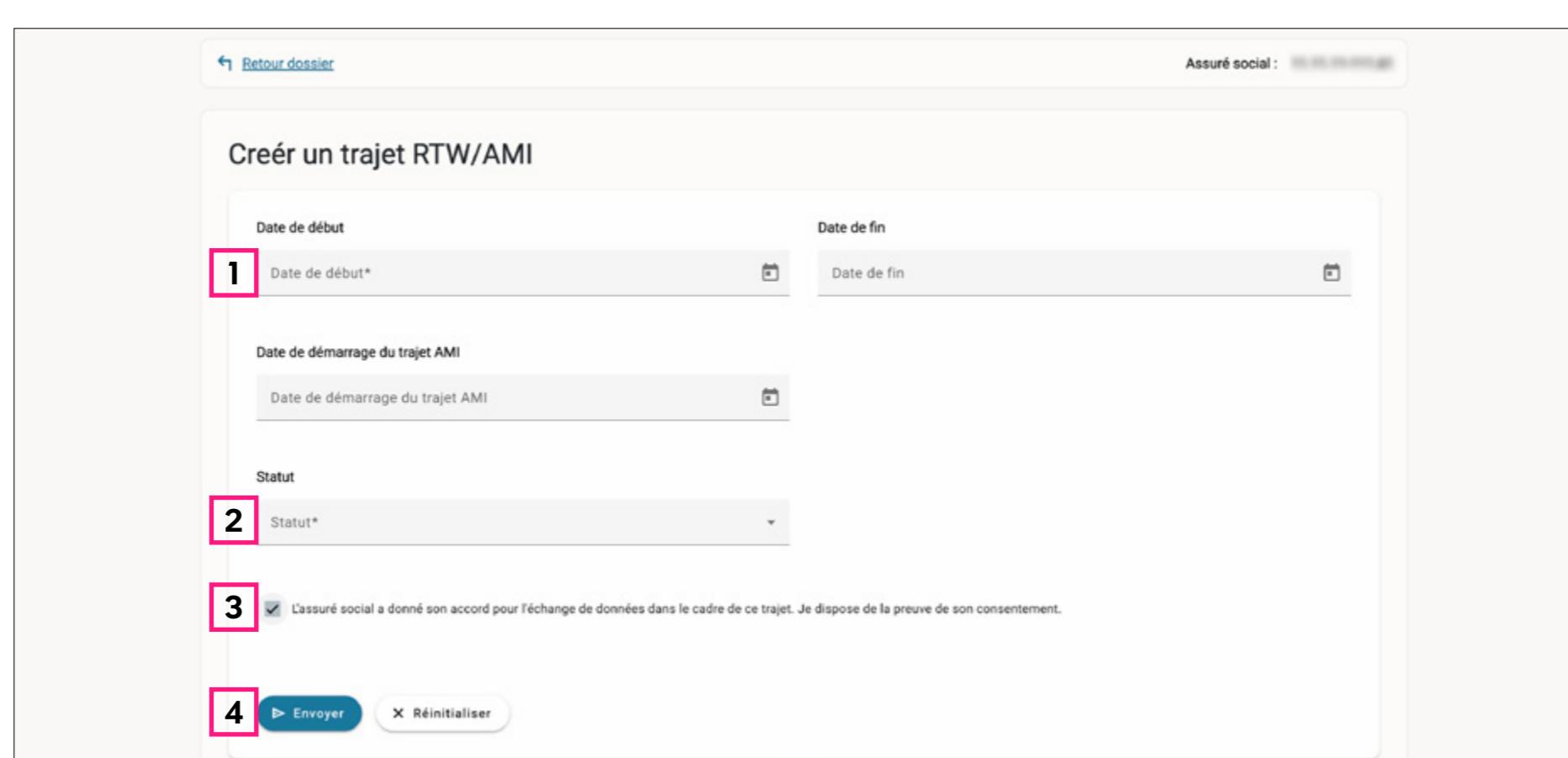
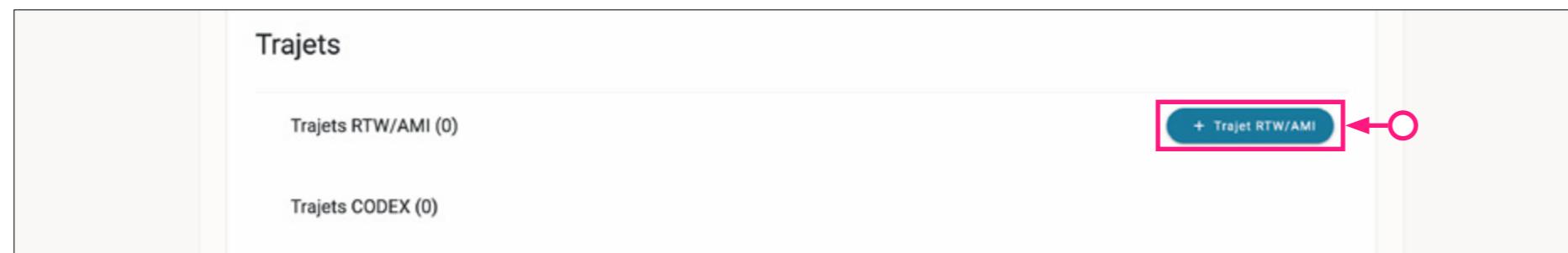
- Notification:** A list of notifications from "Doctor 1 A." with the date "05/02/2025 14:25" and "05/02/2025 14:26". The notifications are labeled "Réponse requise" (Response required) in the "Actions" column.
- Content:** A large pink box highlights the main content area of the task detail view, which includes the recipient information and the task text.
- Response section:** A pink box highlights the "Réponse requise" (Response required) section at the bottom, which contains radio buttons for "Oui" (Yes) and "Non" (No), and a "Répondre" (Reply) button.



# Utilisation de la plateforme TRIO / Trajet (1/2)

Un assuré possèdera un seul dossier et aura 1 ou plusieurs trajet(s).

Cliquez sur "**Trajets RTW/AMI**" pour créer un trajet de ce type :



1. Complétez les données demandées. 2. Indiquez le statut du trajet.

3. N'oubliez pas de cocher l'accord du consentement de l'assuré. 4. Cliquez sur « **Envoyer** »



## Qui peut créer un trajet ?

- Les médecins généralistes ne peuvent pas créer ni éditer un trajet ;
- Les utilisateurs de mutualités ne peuvent pas créer ni éditer de trajet CODEX ;
- Les utilisateurs des Services de prévention externes ne peuvent pas créer ni éditer de trajets RTW/AMI.



Lors de la création d'un Trajet CODEX, vous devrez sélectionner le type de trajet.

### Type de trajet

- Réintégration CODEX
- Force majeure médicale
- Visite pré-reprise



## Utilisation de la plateforme TRIO / Trajet (2/2)

Lorsque le consentement de l'assuré est retiré au niveau d'un trajet, les fonctionnalités pour ce trajet sont restreintes.

 Informations limitées pour cause d'absence de consentement de l'assuré.

Liste des types d'annexes encore autorisés après le retrait du consentement de l'assuré :

- Réintégration CODEX
  - Décision régénération CODEX
  - Rapport motivé
  - Copie du plan de réintégration CODEX pour le médecin-conseil
  - Plan de réintégration CODEX accepté
  - Plan de réintégration CODEX refusé
- Medical force majeure
  - Dossier de santé
  - Dossier de santé - définitivement inapte à faire le travail
  - Dossier de santé - n'est pas définitivement inapte à faire le travail



On ne peut plus ajouter d'annexe ni créer de notification pour les types de trajets ci-dessous :

- Visite de pré-reprise
- RTW/AMI



Pour les autres types de trajets, l'ajout de certains types d'annexes reste possible. Les notifications ne seront envoyées que si une annexe autorisée est ajoutée.



# Utilisation de la plateforme TRIO / Créer une annexe (1/2)

Il est possible d'ajouter des documents en annexe à un dossier ou à un trajet pour compléter le suivi.

Cliquez sur « **Annexe** » pour ajouter une annexe.



Cliquez sur « **Parcourir** » pour sélectionner un fichier depuis votre ordinateur.

Lorsque le fichier a été ajouté, cliquez sur « **Ouvrir** » pour insérer votre annexe dans le dossier.

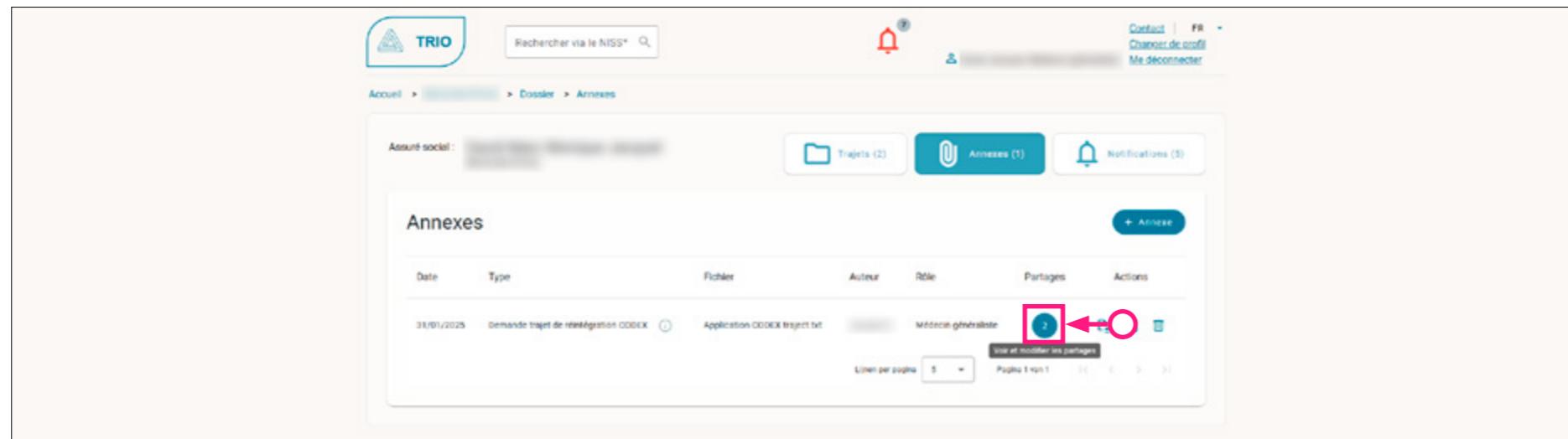


## Remarque :

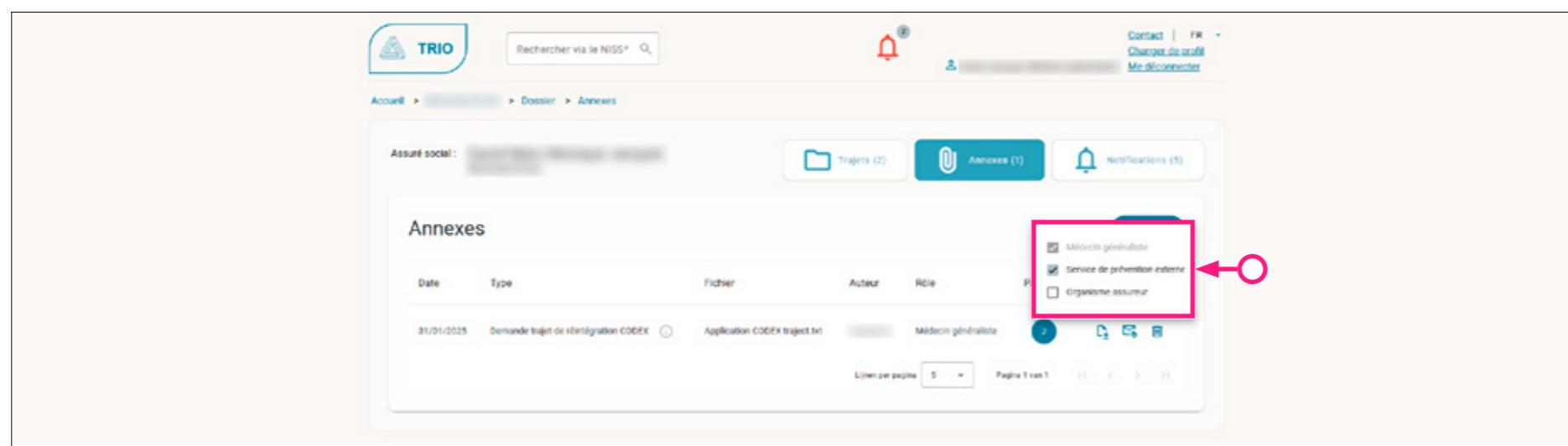
On ne peut ajouter qu'une seule annexe à la fois. Il faut valider le formulaire pour la première annexe et recommencer l'opération pour ajouter une deuxième annexe.

## Utilisation de la plateforme TRIO / Créer une annexe (2/2)

Vous pouvez adapter avec qui partager depuis la liste des annexes en cliquant sur le nombre.



 Seul le médecin généraliste ou l'organisation ayant téléchargé une annexe peut la supprimer.



# Utilisation de la plateforme TRIO / Créer une notification (1/2)

Cliquez sur « **Notification** » pour créer une nouvelle notification :

	Date de début trajet retour au travail	Date de début du trajet AMI	Date de fin trajet retour au travail	Modifié le	Statut
	01/01/2025	05/01/2025	31/01/2025	06/02/2025 09:29	En cours

Notifications

Aucun notification à afficher

Créer une notification

Destinataire

Seuls les destinataires disponibles sont affichés ici.

- GMD Holder
- CESI
- Médecin généraliste

La liste des destinataires est personnalisée à l'assuré et au type d'utilisateur connecté (un service de prévention ne pourra pas s'envoyer de notification).

Pour envoyer une notification à un médecin généraliste, effectuez une recherche par numéro INAMI, nom et prénom (\* pour une recherche partielle) ou code postal.



## Remarque :

Veillez à être le plus précis possible lorsque vous effectuez une recherche par code postal pour un professionnel de la santé.

Rechercher un professionnel de la santé

Rechercher par :

N° Inami

Nom et prénom

Code postal

N° Inami\*

Rechercher

Fermer



# Utilisation de la plateforme TRIO / Créer une notification (2/2)

Complétez les champs requis et cliquez sur « **Envoyer** » :



Sujet  
Sujet\*

Message  
Message\*

Annexe  
ⓘ Aucune annexe partagée avec les destinataires sélectionnés

Réponse requise  
 Oui  
 Non

Envoyer Réinitialiser



Lorsque plusieurs destinataires sont sélectionnés, l'application génère une notification distincte pour chacun d'eux. Chaque notification apparaîtra individuellement dans la liste, en fonction du nombre de destinataires sélectionnés.



NOUVEAU

# Liste des dossiers / Dossier sur la page d'accueil

La page d'accueil affiche la liste des dossiers attribués à l'utilisateur connecté (voir la section « Assigner quelqu'un à un dossier » ci-dessous).

Cette liste est accessible aux utilisateurs des mutualités ou des services externes. Les médecins généralistes n'y ont pas accès.

La liste contient les éléments suivants :

- Le NISS de l'assuré ;
- Le nom de l'assuré ;
- Les employeurs de l'assuré (uniquement pour les services externes) ;
- La date de la dernière action sur le dossier ou les trajets (quelle que soit la personne ayant réalisé l'action) ;
- Le nom de la personne ayant réalisé la dernière action (au sein de l'organisation de l'utilisateur connecté).

Dossiers qui me sont assignés					<a href="#">Voir tous les dossiers de l'organisation</a>
NISS	Assuré social	Employeurs	Modifié le	Modifié par	
82	Nicolas	S.	13/05/2025 09:51	J. D.	
88	David	S.	30/04/2025 11:29	J. D.	
Lijnen per pagina		5	Pagina 1 van 1		

Toutes les colonnes peuvent être triées.

En cliquant sur le nom d'un employeur, la liste de tous les dossiers de l'organisation liés à cet employeur est affichée.

En cliquant sur le nom d'un utilisateur dans la colonne « Modifié par », une liste de tous les dossiers pour lequel l'utilisateur est le dernier à avoir agi sur le dossier est affichée.

NOUVEAU

# Liste des dossiers / Dossier dans l'organisation

Dossiers					
NISS	Assuré social	Employeur	Médecin du travail	Modifié le	Modifié par
80 [REDACTED]	Bertrand [REDACTED]	S [REDACTED]		08/05/2025 13:14	J [REDACTED] D. [REDACTED]
81 [REDACTED]	David [REDACTED]	U [REDACTED]		08/05/2025 09:15	J [REDACTED] D. [REDACTED]

La liste des dossiers de l'organisation contient tous les dossiers auxquels l'utilisateur connecté n'est **PAS** assigné.  
(Voir « [Assigner un utilisateur à un dossier](#) » ci-après)

Il est maintenant possible de filtrer entre « qui me sont assignés » vs « de mon organisation » directement depuis la page Dossiers.

Dossiers	
de mon organisation	
qui me sont assignés	
NISS	de mon organisation <input checked="" type="checkbox"/>

En cliquant sur le nom d'un utilisateur dans la colonne « rôle » (Médecin du travail dans l'exemple), une liste de tous les dossiers qui lui sont assignés est affichée.

En cliquant sur le nom d'un utilisateur dans la colonne « Modifié par », une liste de tous les dossiers pour lequel l'utilisateur est le dernier à avoir agi sur le dossier est affichée.

Un bouton « Aucun » a été ajouté afin de pouvoir annuler le filtre sélectionné.

Filtres :  Modifié par : J.  Aucun

NOUVEAU

# Assigner un utilisateur à un dossier (1/3)

Il est désormais possible d'assigner un utilisateur à un dossier.

Cela est limité à un utilisateur par rôle et par organisation ayant une relation avec l'assuré concerné.

Les assignations peuvent être gérées à deux endroits :

1. Directement sur le dossier, pour un seul assuré
2. Pour l'ensemble de l'organisation, pour tous les dossiers existants de l'organisation

## Assigner depuis le dossier

Un nouvel onglet est disponible pour le dossier : administrateurs.

Toutes les organisations, qu'il s'agisse d'une mutualité ou d'un service externe, liées à l'assuré sont listées.

Tous les rôles pour chaque organisation sont affichés, même si aucun utilisateur n'est encore assigné à ces rôles.

Toutes les colonnes peuvent être triées.

Rôle	Nom	Prénom	Organisation	Actions
Collaborateur administratif service externe			Attentia	
Personnel infirmier		Karim	Attentia	
Médecin du travail		David	Attentia	



Seul un **membre de l'organisation** peut assigner un utilisateur de son organisation au dossier.

Toute personne appartenant à l'organisation peut assigner n'importe quel membre de l'organisation à n'importe quel dossier de l'organisation.

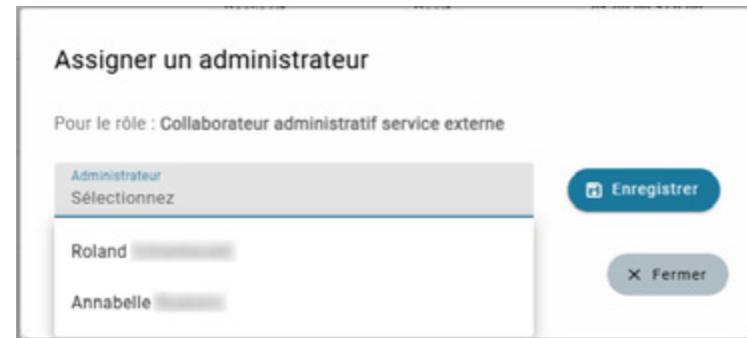


NOUVEAU

## Assigner un utilisateur à un dossier (2/3)

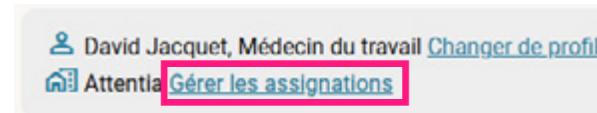
TRIO affichera tous les utilisateurs connus pour le rôle auquel l'utilisateur souhaite assigner quelqu'un.

Remarque : si une personne ne figure pas dans la liste alors qu'elle devrait y être, assurez-vous qu'elle ait accédé à TRIO au moins une fois.



### Assigner depuis la vue pour toute l'organisation

C'est disponible en permanence en haut de l'application web TRIO.



Depuis cet emplacement, toute personne de l'organisation peut assigner n'importe quel membre de l'organisation à n'importe quel dossier de l'organisation.

Administrateurs				
Rôle	Nom	Prénom	NISS assuré social	Actions
Collaborateur administratif service externe	██████████	Roland	81.██████	
Médecin du travail	██████████	Geert	81.██████	
Personnel infirmier	██████████		81.██████	



**Attention** : toutes les lignes correspondant à un même assuré peuvent se trouver sur deux pages différentes.

Tous les rôles possibles pour l'organisation sont affichés, qu'un utilisateur ait été assigné ou non.



## Assigner un utilisateur à un dossier (3/3)

Toutes les colonnes peuvent être triées.

Remarque : en raison de limitations techniques, le tri est limité à la page actuelle.

Filtres : [Non assigné\(s\)](#) [Partiellement assigné\(s\)](#)

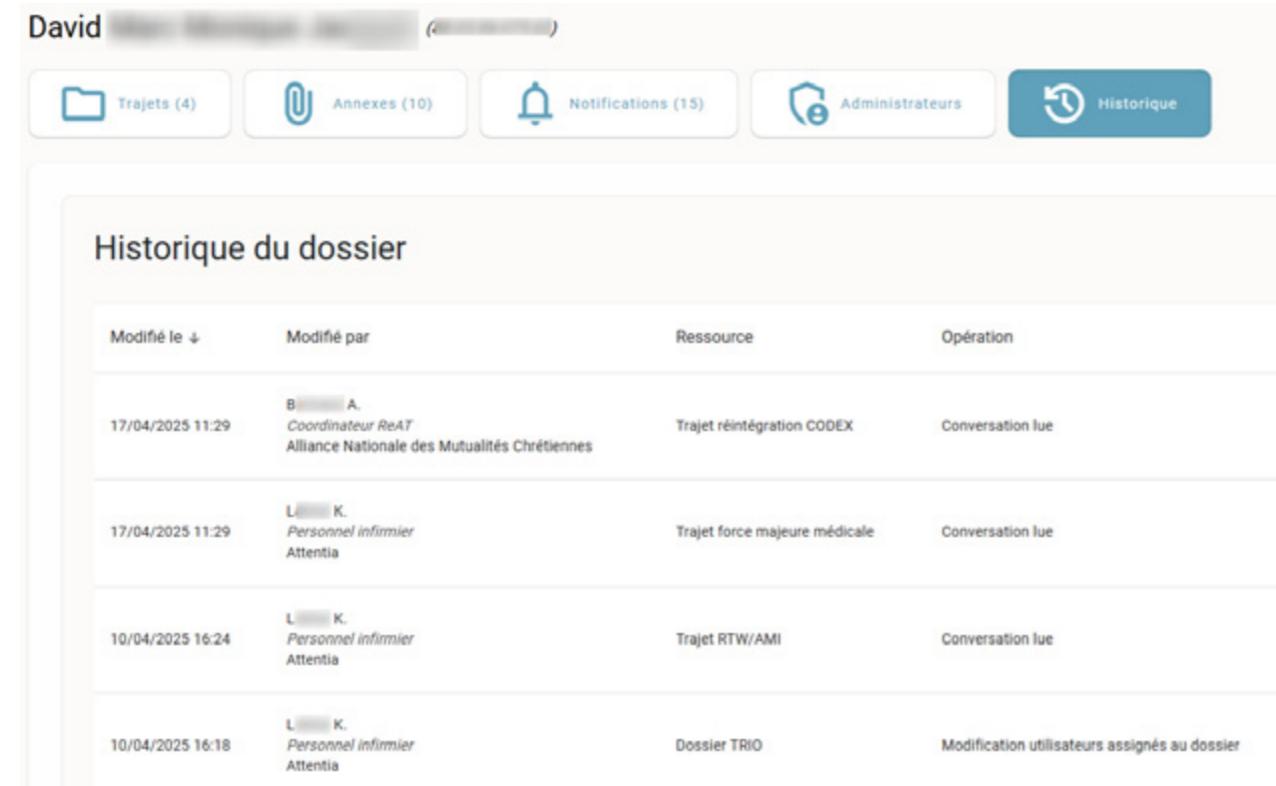
Deux filtres sont disponibles :

1. Non assigné(s) : pour lister tous les assurés pour lesquels aucun utilisateur n'a été assigné à aucun rôle
2. Partiellement assigné(s) : pour lister tous les assurés pour lesquels au moins une assignation a été faite, mais où au moins une assignation est encore manquante

NOUVEAU

# Historique d'un dossier

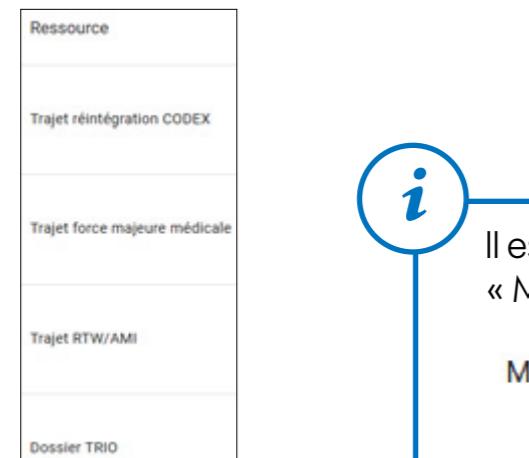
Il est désormais possible de consulter une vue historique des différentes actions effectuées sur un dossier.



The screenshot shows the 'Historique' tab selected in a user profile view. Below it, a table titled 'Historique du dossier' displays a list of actions:

Modifié le	Modifié par	Ressource	Opération
17/04/2025 11:29	B. A. Coordinateur ReAT Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes	Trajet réintégration CODEX	Conversation lue
17/04/2025 11:29	L. K. Personnel infirmier Attentia	Trajet force majeure médicale	Conversation lue
10/04/2025 16:24	L. K. Personnel infirmier Attentia	Trajet RTW/AMI	Conversation lue
10/04/2025 16:18	L. K. Personnel infirmier Attentia	Dossier TRIO	Modification utilisateurs assignés au dossier

L'historique est disponible au niveau du dossier et regroupe les actions effectuées au niveau du dossier ainsi qu'au niveau des trajets.



The screenshot shows the 'Ressource' section of the dossier view, listing the resources involved in the actions:

- Trajet réintégration CODEX
- Trajet force majeure médicale
- Trajet RTW/AMI
- Dossier TRIO



Il est possible de trier sur la colonne  
« Modifié le ».

Modifié le 



NOUVEAU

## Annexe 1 : signification des statuts des trajets (1/2)

Un statut est attaché à un trajet pour informer plus rapidement une autre partie impliquée de l'état dans lequel se trouve le trajet. Selon le type de trajet, d'autres statuts sont possibles.

- Réintégration CODEX :

- En cours : ce statut indique qu'un trajet de réintégration CODEX a été créé, mais qu'aucun plan de réintégration ou rapport motivé n'a encore été produit
- En cours (copie du plan réintégration) : ce statut indique que le plan de réintégration a été transmis à l'organisme assureur afin qu'elle puisse donner son avis sur la proposition contenue dans le plan de réintégration
- Terminé : ce statut indique que le trajet a été terminé
- Terminé (rapport motivé) : ce statut indique que le trajet a été terminé en raison d'un rapport motivé
- Terminé (pas de réintégration) : ce statut indique que le trajet a été terminé parce qu'un plan de réintégration n'a pas pu être établi
- Accepté : ce statut indique qu'un plan de réintégration a été établi et accepté par le travailleur. Le trajet est donc également considéré comme terminé.
- Refusé : ce statut indique qu'un plan de réintégration a été établi et qu'il a été refusé par le travailleur. Le trajet est donc également considéré comme terminé.

- Force majeure médicale :

- En cours : ce statut indique qu'une procédure de force majeure médicale a été créée, mais qu'aucune décision n'a encore été prise
- Terminé : ce statut indique que la procédure de force majeure médicale a été terminée sans qu'aucune décision n'ait été prise
- Terminé (retour au travail possible) : ce statut indique que la procédure de force majeure médicale a été terminée et que la conclusion est qu'il n'est pas définitivement impossible pour le travailleur d'effectuer le travail convenu
- Terminé (pas de retour au travail possible) : ce statut indique que la procédure de force majeure médicale a été terminée et que la conclusion est qu'il est définitivement impossible pour le travailleur d'effectuer le travail convenu



NOUVEAU

## Annexe 1 : signification des statuts des trajets (2/2)

- Visite pré-reprise :
  - En cours : ce statut indique qu'une visite de pré-reprise a été initiée mais qu'aucune décision n'a encore été prise
  - Terminé : ce statut indique que la visite de pré-reprise a été terminée. Aucune décision n'est communiquée par le biais de ce statut.
- Trajet RTW/AMI:
  - En cours : ce statut indique qu'un trajet de retour au travail est en cours au sein de l'organisme assureur mais qu'un plan de réintégration n'a pas encore été élaboré
  - En cours (plan de réintégration) : ce statut indique qu'un trajet de retour au travail est en cours et qu'un plan de réintégration a été élaboré en concertation avec l'assuré
  - Terminé (pas de consentement) : ce statut indique que le trajet de retour au travail a été terminé parce que l'assuré a retiré son consentement au partage des données
  - Terminé : ce statut indique que le trajet de retour au travail a été terminé
  - Contact médecin du travail : ce statut indique que le trajet de retour au travail est toujours en cours à l'organisme assureur (pour l'instant), mais que l'assuré a indiqué qu'il contacterait le médecin du travail pour éventuellement entamer un trajet via son employeur.

## Besoin d'aide ?

Pour toute question ou assistance concernant la plateforme TRIO, veuillez contacter notre service d'assistance aux utilisateurs :

- Formulaire de contact : <https://www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/fr/contact>
- Numéro de téléphone : **02/788.51.55** du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00
- Adresse email : [support@ehealth.fgov.be](mailto:support@ehealth.fgov.be)

