

# VOUS ÊTES VICTIME D'UN ACCIDENT DU *travail ?*



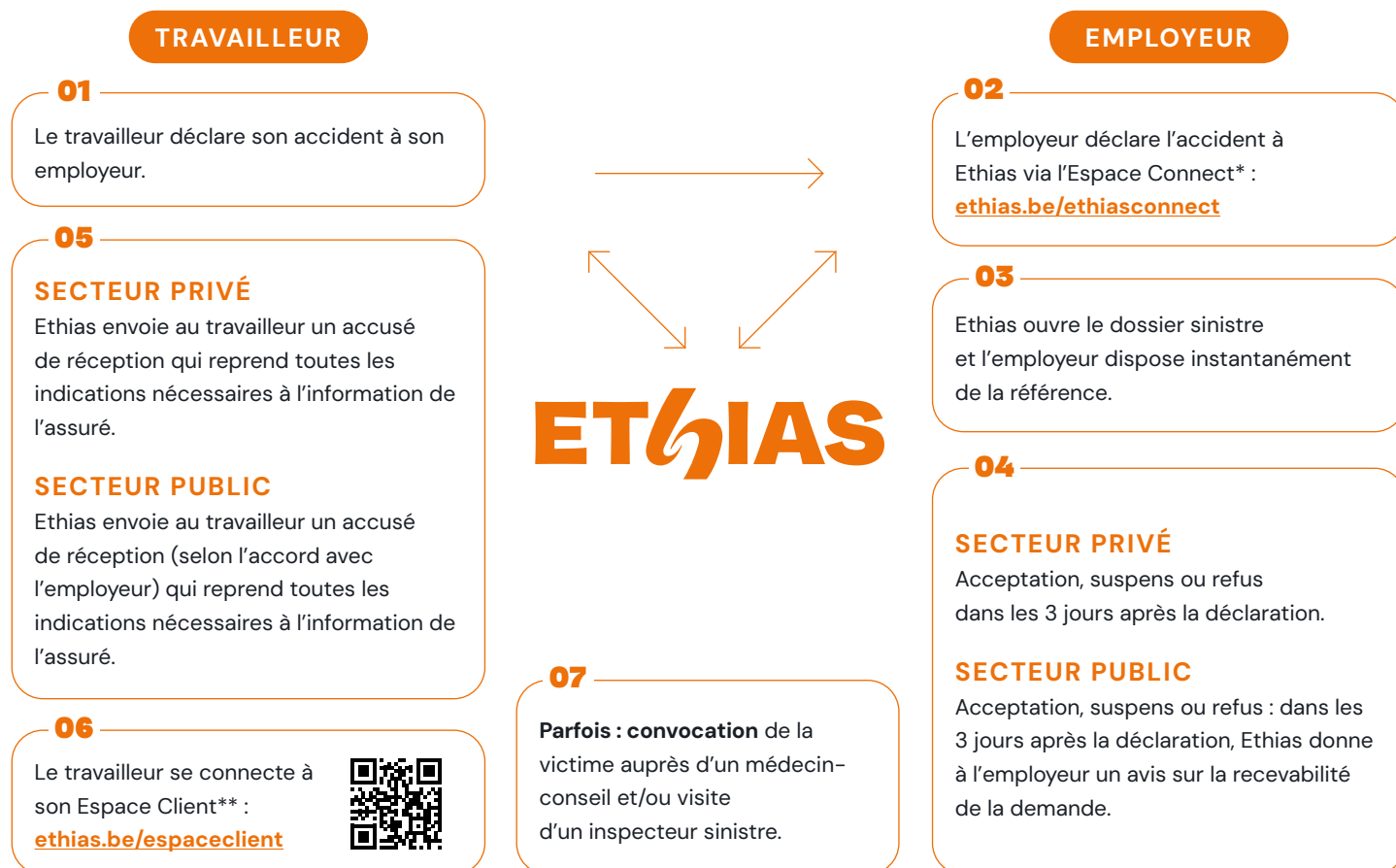
**ETHIAS**

**NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS**

# CHEZ ETHIAS, VOUS ÊTES ASSOCIÉ(E) À LA GESTION DE VOTRE *dossier*

Votre employeur a souscrit pour les membres de son personnel une assurance accidents du travail auprès d'Ethias. Il a fait le bon choix !

## COMMENT DÉCLARER UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?



Lorsque vous êtes victime d'un accident du travail, informez votre employeur le plus rapidement possible. Votre employeur doit introduire la déclaration d'accident auprès d'Ethias. Lorsqu'il envoie la déclaration d'accident via l'Espace Connect, il dispose instantanément des références du dossier ouvert auprès d'Ethias.

Rendez-vous chez le médecin ou à l'hôpital avec un certificat médical de premier constat (fourni par votre employeur) à faire compléter par le médecin.

\*L'Espace Connect est la porte d'entrée vers nos services digitaux, en ce compris Extranet. Vous pouvez vous y connecter avec vos identifiants habituels. Helpdesk : [ethiasconnect@ethias.be](mailto:ethiasconnect@ethias.be)

\*\*Pour accéder à l'Espace Client, il suffit de créer un compte sur [www.ethias.be/espaceclient](https://www.ethias.be/espaceclient). C'est simple et rapide ! Dès l'activation de son compte, la victime peut suivre et est associée à la gestion de son dossier « sinistre » en ligne dans l'Espace Client (également disponible via l'App Ethias).

# COMMENT SE PASSE LA DÉCISION SUR LA RECEVABILITÉ DE VOTRE DOSSIER ?

## SECTEUR PRIVÉ

L'acceptation, la suspension ou le refus vous sont communiqués dans les 3 jours après la déclaration.

Ethias vous envoie un **accusé de réception** qui reprend toutes les indications nécessaires à votre information. En cas de refus ou de mise en suspens de votre dossier, vous devez vous adresser à votre mutuelle.

Elle interviendra en votre faveur si vous êtes en ordre d'affiliation.

## SECTEUR PUBLIC

Dans les 3 jours après la déclaration, Ethias donne à votre employeur un avis sur la recevabilité de la demande : acceptation, suspension ou refus.

Ethias vous envoie un **accusé de réception** (selon l'accord passé avec votre employeur) qui reprend toutes les indications nécessaires à votre information. En cas de refus ou de mise en suspens de votre dossier, vous devez vous adresser à votre mutuelle uniquement si vous faites partie de la catégorie « personnel contractuel ».

Cet **accusé de réception** comprend une notice informative vous expliquant vos droits et les différentes démarches à effectuer en fonction du statut attribué à votre dossier (transmission des justificatifs de frais, indemnisation de l'incapacité temporaire, voies de recours, etc.) et ce conformément à la Charte de l'assuré social.

Il vous indique aussi les coordonnées du gestionnaire « sinistres » qui est chargé de votre dossier.

## LES CONTACTS AVEC NOS EXPERTS

- Parfois, des compléments d'information sont nécessaires afin de pouvoir vérifier si les faits constituent bien un accident du travail.
- Lorsque les éléments contenus dans la déclaration ne permettent pas d'arrêter une position définitive à propos du sinistre (circonstance imprécise ou doute), un inspecteur sinistre pourra intervenir.
- Afin de compléter votre dossier, il est également possible que vous soyez convoqué auprès d'un médecin-conseil de notre réseau. Votre présence au rendez-vous fixé est obligatoire, même si vous avez repris le travail. Présentez-vous avec votre dossier médical (résultats d'examens).

## SECTEUR PRIVÉ

Le médecin-conseil d'Ethias est compétent pour se prononcer sur le lien de causalité entre l'incapacité temporaire de travail et l'accident ainsi que sur l'éventuelle incapacité permanente en résultant.

## SECTEUR PUBLIC

Si votre incapacité de travail est de plus de 30 jours, le service médical compétent (Medex, OML...) est seul compétent pour se prononcer sur les conséquences médicales de votre accident. Le service médical compétent n'est toutefois jamais compétent pour statuer sur l'imputabilité des frais médicaux.

# COMMENT LES FRAIS SONT-ILS REMBOURSÉS ?

Si votre dossier est accepté, les frais vous sont remboursés ou sont payés directement aux prestataires des soins.

Les systèmes « tiers payant » AssurCard et AssurKiné vous évitent de devoir avancer les fonds tandis que le système AssurPharma facilite le remboursement des frais pharmaceutiques grâce à une transmission électronique des justificatifs.

## ASSURCARD

**Le système AssurCard vous permet de bénéficier du système de tiers payant électronique.**

### EN PRATIQUE

- Lors de votre arrivée à l'hôpital, présentez le certificat médical de premier constat (fourni par votre employeur).
- Si, pour une raison ou une autre, vous ne disposez pas de ce certificat, déclarez simplement à votre arrivée que vous êtes victime d'un accident du travail et que votre employeur a souscrit une police « accidents du travail » auprès d'Ethias.

L'hôpital se chargera d'encoder votre dossier dans le système AssurCard.

### L'AVANTAGE ?

- L'hôpital envoie la facture à Ethias qui la paie directement à l'hôpital.
- Si l'hôpital ne participe pas au système AssurCard : l'hôpital vous facturera les frais d'hospitalisation.
- Si le montant de la facture de l'hôpital est supérieur au montant pris en charge par Ethias (montant fixé par la loi), Ethias paye le montant dû (tarif INAMI) et le supplément vous est facturé par l'hôpital.

ASSURCARD

## ASSURPHARMA

**Avec AssurPharma, un système de transmission électronique des frais pharmaceutiques, les frais sont remboursés facilement et rapidement. Vous recevez, avec votre accusé de réception, un code-barre à présenter au pharmacien lors de vos achats.**

En utilisant ce code-barre, vous marquez accord pour que le pharmacien transmette à Ethias, de manière électronique, l'attestation BVAC\*. Ethias procède au remboursement des médicaments sur la base des données électroniques reçues, conformément aux dispositions de la législation en vigueur. Le remboursement des frais médicaux est effectué dans les plus brefs délais après réception de la demande par les services d'Ethias.

NB. Vous recevrez également une version papier de cette attestation (ce duplicata ne doit pas être envoyé à Ethias).

\*Une attestation BVAC est un ticket de caisse détaillé reçu du pharmacien pour demander un remboursement auprès de la mutualité ou d'une assurance. L'abréviation BVAC signifie « Bijkomende Verzekering/Assurance Complémentaire »

Assur  
Pharma

En savoir plus



## ASSURKINÉ

Si le kinésithérapeute de la victime d'un Accident du travail utilise AssurKINE, il enverra directement sa facture sous forme électronique afin qu'Ethias puisse la payer.

### AVANTAGE

L'attestation de soins donnés ne doit donc plus être envoyée par courrier.



## LES FRAIS DE DÉPLACEMENT

- › Vos frais de déplacement en **véhicule privé** sont indemnisés, sur base d'un relevé, à raison d'un montant forfaitaire indexé annuellement.
- › En cas de déplacement en **transport en commun**, transmettez les tickets de transport qui seront remboursés intégralement.
- › Les déplacements en **taxi ou en ambulance** sont remboursés au coût réel s'ils sont médicalement nécessaires et justifiés. Sinon, ils sont remboursés au même tarif que les déplacements en véhicule privé.

Seuls les déplacements pour vous rendre aux soins ou chez le médecin conseil sont indemnisés.

## FRAIS DIVERS

- › Aucune indemnisation légale n'est prévue pour les frais tels que les dommages vestimentaires, de GSM, de parking, de téléphonie et de correspondance.

## EN CAS D'INCAPACITÉ TEMPORAIRE

Ethias paiera, après acceptation du dossier, une fois par mois les indemnités d'incapacité temporaire. L'intervention d'Ethias est subordonnée au fait que les certificats médicaux nécessaires aient été transmis et que la période d'incapacité soit acceptée par nos médecins (secteur privé) ou le service médical compétent (secteur public).

## EN CAS D'INCAPACITÉ PERMANENTE

Lors de la consolidation des lésions, s'il persiste une incapacité permanente, Ethias établit une proposition de règlement sur la base de l'avis de notre médecin-conseil (secteur privé) ou du service médical compétent (secteur public).

# COMMENT GÉRER VOTRE DOSSIER ?

## L'Espace Client : un service en ligne qui associe les victimes à la gestion de leur dossier !

Dans votre Espace Client Accident du travail, vous pouvez envoyer vos demandes de remboursement de frais, les documents médicaux et les pièces utiles à la gestion de votre dossier. Vous pouvez consulter votre dossier sinistre, le relevé de vos périodes d'arrêt de travail et vos données personnelles.

### LES AVANTAGES

#### SIMPLE

Dès que vous avez reçu d'Ethias l'accusé de réception de la déclaration de sinistre, vous pouvez gérer vous-même votre dossier sur [www.ethias.be/espaceclient](http://www.ethias.be/espaceclient).

#### CLAIR

Vous ne devez plus interroger votre employeur pour suivre l'historique de vos remboursements : vous y avez accès dans votre Espace Client.

#### RAPIDE

Vous envoyez vous-même vos demandes de remboursement. Vous ne devez plus passer par le département RH de votre employeur et vous serez remboursé plus vite.

#### TOUJOURS ACCESSIBLE

Plus de délai pour consulter ou alimenter votre dossier « sinistre » : vous interagissez quand vous le souhaitez depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

#### SÛR

L'envoi et le traitement des documents sont sécurisés.

### COMMENT ACCÉDER À VOTRE ESPACE CLIENT ACCIDENT DU TRAVAIL ?

#### L'APP ETHIAS

L'app est disponible pour **Google Play** et **App Store**. Vous pouvez suivre et gérer votre dossier accident du travail via votre smartphone.

#### RENDEZ-VOUS SUR [WWW.ETHIAS.BE/ESPACECLIENT](http://WWW.ETHIAS.BE/ESPACECLIENT)

**Accès sécurisé** : plusieurs modes d'identification dont l'application Itsme®.

Facile, rapide et sécurisé ! Fini de retenir des mots de passe pour se connecter.



Découvrez l'Espace client  
dans cette vidéo

[www.ethias.be/sinistre\\_AT](http://www.ethias.be/sinistre_AT)



## LES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

- › **Consulter** tous vos courriers en ligne
- › **Compléter** les informations demandées par Ethias
- › **Envoyer** facilement vos documents ou **demandes** de remboursements à Ethias
- › **Suivre** le statut de vos remboursements ou paiements

## LES AVANTAGES ?

- › Service gratuit, en ligne et 24/7
- › Facile, rapide et sécurisé !
- › Confidentialité des données
- › Connexion via ordinateur et smartphone

## COMMENT TRANSMETTRE VOS DOCUMENTS ?



En les téléchargeant **via ordinateur** ou **smartphone** dans votre Espace Client sur [www.ethias.be/espaceclient](http://www.ethias.be/espaceclient).



**Par mail** à [gestionssinistres@ethias.be](mailto:gestionssinistres@ethias.be) en mentionnant votre numéro de dossier en objet.



**Par courrier.** Ethias, BP 10036, 1070 Bruxelles

**Les délais de traitement d'envois postaux sont plus longs.**

- › Il est inutile d'envoyer les mêmes documents via plusieurs canaux.
- › Transmettez votre numéro de compte lors de l'ouverture du dossier.
- › Précisez votre référence de dossier à chaque envoi.

**Conseil : privilégiez les canaux digitaux**

## UN DÉSACCORD ?

Lorsque qu'un désaccord persiste au sujet de la reconnaissance ou de l'indemnisation de votre accident du travail, vous pouvez engager une procédure devant le tribunal du travail de votre domicile. Cette procédure devra être faite à l'encontre de votre employeur (secteur public) ou d'Ethias (secteur privé).

## DES QUESTIONS ?

Pour toute question concernant la déclaration d'accident et le remboursement de vos frais médicaux :



[gestionssinistres@ethias.be](mailto:gestionssinistres@ethias.be)  
04 220 33 47

Cette brochure a un caractère purement informatif et a pour but de donner un aperçu des dispositions reprises dans le contrat d'assurance accident du travail conclu entre votre employeur et Ethias. En cas de litige, Ethias se référera exclusivement aux conditions particulières, spéciales et générales de la police d'assurance souscrite par votre employeur.

Ethias SA, n° d'agrément 196, voie Gisèle Halimi 10 4000 Liège, est une compagnie d'assurance agréée en Belgique et soumise au droit belge. [www.ethias.be](http://www.ethias.be) • [info@ethias.be](mailto:info@ethias.be) • RPM Liège • TVA BE 0404.484.654 • IBAN : BE72 0910 0078 4416 • BIC : GKCCBEBB. Document publicitaire. Ne constitue pas un engagement contractuel. E.R. : Vincent Pécasse. 07/2025