

e-Box entreprise

Questions fréquemment posées



Medex

.be

1. Comment activer l'e-Box de mon organisation ?
2. Qui peut me donner accès à l'e-Box de mon organisation ?
3. Qui est mon gestionnaire d'accès principal ou mon co-gestionnaire local ?
4. Je ne connais plus le code PIN pour me connecter avec ma carte d'identité. Que dois-je faire ?
5. Comment puis-je savoir qui a accès aux documents de l'e-Box ?
6. L'e-Box de mon organisation est activée mais je ne vois pas de message de Medex. Que dois-je faire ?
7. J'ai reçu des documents de Medex par la poste (et non par e-Box). Est-ce normal ?
8. Est-ce que je suis averti lorsqu'un document est envoyé dans l'e-Box ?
9. Combien de temps mes documents sont-ils disponibles dans l'e-Box ?
10. Des documents ont disparu de mon e-Box. Pourquoi ?
11. Est-ce que je peux supprimer un document ?
12. Est-ce que je peux répondre à un message ?
13. Je reçois dans l'e-Box des messages de Fedris, ONSS, ... Est-ce normal ?
14. Je ne peux pas créer de label. Pourquoi ?
15. Qu'est-ce que les métadonnées et à quoi servent-elles ?
16. Le courrier que m'a envoyé Medex contient des annexes. Comment puis-je y avoir accès ?
17. Est-ce qu'il existe des bonnes pratiques pour gérer au mieux l'e-Box de mon entreprise ?
18. Est-ce que l'e-Box est sécurisé ?
19. Il y a une panne technique et je ne sais plus accéder à l'e-Box de mon organisation. Qui dois-je contacter ?
20. Je trouve que l'e-Box devrait offrir plus de fonctionnalités. A qui dois-je m'adresser ?

1. Comment activer l'e-Box de mon organisation ?

Normalement, tous les clients Medex disposent déjà d'une e-Box entreprise active.

Si ce n'est pas le cas, adressez-vous au centre de contact de la Sécurité Sociale : 02/511 51 51 ou consultez leur site : <https://www.socialsecurity.be>.

[TOP](#)

Medex

2. Qui peut me donner accès à l'e-Box de mon organisation ?

C'est le gestionnaire d'accès de votre organisation qui accorde les accès. Renseignez-vous au sein de votre organisation pour identifier cette personne. Certains de vos collègues ont probablement déjà accès pour recevoir les documents Dimona, DmfA, Publiato,... Vous pouvez également demander l'identité du gestionnaire d'accès de votre organisation au centre de contact de la Sécurité Sociale : 02/511 51 51.

Demandez à votre gestionnaire d'accès de vous attribuer les applications de Medex dans le [module de gestion des accès](#).

[TOP](#)

3. Qui est mon gestionnaire d'accès principal ou mon co-gestionnaire local ?

Renseignez-vous au sein de votre organisation pour identifier cette personne. Certains de vos collègues ont probablement déjà accès pour recevoir les documents Dimona, DmfA, Publiato,...

Vous pouvez également demander l'identité du gestionnaire d'accès de votre organisation au centre de contact de la Sécurité Sociale : 02/511 51 51.

[TOP](#)

4. Je ne connais plus le code PIN pour me connecter avec ma carte d'identité. Que dois-je faire ?

Si vous ne connaissez plus votre code PIN, adressez-vous à votre commune qui vous en fournira un nouveau. Il est également possible de vous connecter à l'e-Box grâce à un code d'accès, un token,... Pour plus d'informations, consultez notre [manuel relatif à l'utilisation de l'e-Box de votre entreprise](#).

[TOP](#)

5. Comment puis-je savoir qui a accès aux documents de l'e-Box ?

Il n'y a que les personnes ayant les accès aux applications de Medex qui peuvent voir les documents Medex. Le gestionnaire d'accès de votre organisation pourra vous indiquer si une personne a accès ou non aux documents de Medex.

[TOP](#)

6. L'e-Box de mon organisation est activée mais je ne vois pas de message de Medex. Que dois-je faire ?

Demandez à votre gestionnaire d'accès de vous attribuer les applications de Medex dans le [module de gestion des accès](#).

7. J'ai reçu des documents de Medex par la poste (et non par e-Box). Est-ce normal ?

Dans certains cas exceptionnels, des courriers seront encore envoyés par la poste. Il s'agit de documents spécifiques qui ne font pas partie de la procédure habituelle.

[TOP](#)

8. Est-ce que je suis averti lorsqu'un document est envoyé dans l'e-Box ?

Il est possible d'être prévenu par e-mail lorsqu'un nouveau document est réceptionné dans l'e-Box de votre entreprise.

Les notifications sont envoyées lorsqu'un **message non lu** est :

- arrivé dans l'e-Box durant les dernières 24h
- arrivé dans l'e-Box il y a 15 jours et toujours pas consulté (= mail de rappel)
- prochainement expiré dans l'e-Box, d'ici 7 jours

Les notifications sont envoyées à une seule adresse e-mail. Nous vous conseillons donc d'utiliser une adresse e-mail générique. C'est votre gestionnaire d'accès qui doit configurer cette adresse e-mail dans l'application. Pour plus d'information il peut consulter notre [manuel relatif à la gestion des accès](#).

[TOP](#)

9. Combien de temps mes documents sont-ils disponibles dans l'e-Box ?

Les documents que Medex envoie sont disponibles 6 mois. Après ce délai, les documents disparaissent de l'e-Box. Un label « expire bientôt » est automatiquement attribué au message lorsque les 6 mois sont presque écoulés. Il existe un filtre spécifique qui permet de visualiser ces documents. De plus, une notification est envoyée 7 jours avant la fin du délai. Si vous souhaitez conserver des documents, vous devez les télécharger.

E-Box ne permet pas d'archiver tous mes documents.

[TOP](#)

10. Des documents ont disparu de mon e-Box. Pourquoi ?

Les documents que Medex envoie sont disponibles 6 mois. Après ce délai, les documents disparaissent de l'e-Box. Un label « expire bientôt » est automatiquement attribué au message lorsque les 6 mois sont presque écoulés. Il existe un filtre spécifique qui permet de visualiser ces documents. De plus, une notification est envoyée 7 jours avant la fin du délai. Si vous souhaitez conserver des documents, vous devez les télécharger.

E-Box ne permet pas d'archiver tous mes documents.

[TOP](#)

11. Est-ce que je peux supprimer un document ?

Non. L'e-Box ne permet pas de supprimer des documents. Par contre, tous les documents possèdent une date d'expiration. Au-delà de cette date, les documents disparaissent de l'e-Box. Les documents Medex sont disponibles durant 6 mois.

[TOP](#)

12. Est-ce que je peux répondre à un message ?


Il n'est pas possible de répondre via e-Box.

Si vous souhaitez contacter Medex par rapport à un document, veuillez prendre contact avec la personne de contact qui est mentionnée dans le document.

[TOP](#)

13. Je reçois dans l'e-Box des messages de Fedris, ONSS, ... Est-ce normal ?

C'est l'émetteur du message (Medex, Fedris, ONSS) qui décide s'il veut rendre visibles les messages qu'il envoie à tous les utilisateurs de l'e-Box de votre entreprise ou uniquement à ceux qui ont accès à l'application.

Pour le savoir, repérez le cadenas à côté du message. 

- Si vous pouvez consulter des documents à côté desquels un petit cadenas est affiché, c'est que vous avez accès à l'application en question (voir votre gestionnaire d'accès).
- Si les documents n'ont pas de cadenas, cela signifie que l'organisme qui émet le message a jugé que ses documents peuvent être consultés par toutes les personnes qui ont accès à l'e-Box.

Et concernant Medex ?

Medex a choisi de rendre les documents visibles uniquement aux personnes qui ont les accès aux applications Medex. Ces documents « protégés » sont différenciés par la présence d'un petit cadenas.

Afin de vous aider à repérer facilement les documents de Medex, nous vous conseillons de créer des filtres personnalisés.

Par exemple : un filtre « Medex » ou bien des filtres « Medex – Accident du travail », « Medex – Absence Maladie » et « Medex – Pension anticipé pour raisons médicales ».

[TOP](#)

14. Je ne peux pas créer de label. Pourquoi ?

La création des labels est une fonctionnalité réservée aux personnes qui disposent de l'application «e-Box Entreprise – Administrateur». C'est le gestionnaire d'accès de votre organisation qui peut vous attribuer cette application. Pour plus d'informations, consultez notre [manuel relatif à la gestion des accès](#).

[TOP](#)

15. Qu'est-ce que les métadonnées et à quoi servent-elles ?

Les métadonnées sont utilisées pour afficher un titre de message compréhensible et peuvent être utilisées comme critères de recherche dans les filtres.


Cela permet de retrouver rapidement des informations.

Metadonnée	Utilité
N° de registre national	- Afficher le numéro de registre national dans le titre du message (NISS). - Rechercher tous les documents concernant cette personne.
Nom	- Afficher me nom de la personne dans le titre du message. - Rechercher tous les documents concernant avec le même nom.
Prénom	- Afficher le prénom de la personne dans le titre du message. - Rechercher tous les documents concernant avec le même prénom.
Référence employeur	Rechercher tous les documents avec la référence employeur (si disponible).
N° Publiato	Rechercher tous les documents en lien avec un accident du travail particulier (si disponible).
N° d'unité d'établissement du Service Compétent	Rechercher tous les documents destinés à un service compétent particulier (si disponible).
N° d'unité d'établissement du lieu de travail	Rechercher tous les documents qui se sont produits dans la même unité d'établissement (si disponible).
Titre du document	Rechercher tous les documents ayant le même titre.

[TOP](#)

16. Le courrier que m'a envoyé Medex contient des annexes. Comment puis-je y avoir accès ?

Vous pouvez accéder aux annexes jointes à un courrier de 3 manières :

1. En cliquant sur le **bouton « télécharger »**, une fenêtre *pop up* s'ouvre et vous pouvez directement télécharger le ou les documents annexés ;
2. En cliquant sur le **bouton « détail »** : les informations liées au message apparaissent, dont la possibilité de télécharger les annexes ;
3. En cliquant directement sur **l'icône en forme de trombone**  située sur la page principale.



The screenshot shows the e-Box interface for the 'FEDERALE OVERHEIDSDIENST VOLKSGEZONDHEID VEILIGHEID VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU / 0367303762'. The header includes language options (NL | FR | DE), a user profile, and a 'Déconnexion' link. The main content area displays a list of messages with columns for DATE, INSTITUTION, EMETTEUR, TITRE, and ACTION. Two messages are visible, both from 'Medex'. The first message, dated 10/11/2016, has a title 'Communication de la date de convocation à l'examen pour [redacted] avec SSIN :'. The second message, dated 14/10/2016, has a title 'Pension anticipée pour raisons médicales' and 'Décision en première instance pour [redacted] avec SSIN :'. In the ACTION column, the 'Télécharger' and 'Détail' buttons for both messages are highlighted with red boxes. A 'Visibilité' dropdown and 'Afficher les labels' link are also visible. At the bottom, there is a pagination bar showing '1' as the current page.

17. Est-ce qu'il existe des bonnes pratiques pour gérer au mieux l'e-Box de mon entreprise ?

- Afin de vous aider à repérer facilement les documents de Medex, nous vous conseillons de créer des **filtres personnalisés**.
Par exemple : un filtre « Medex » ou bien des filtres « Medex – Accident du travail », « Medex – Absence Maladie » et « Medex – Pension anticipé pour raisons médicales ».
- Vous pouvez également créer des filtres sur base de **métadonnées**.
Par exemple : un filtre « N° d'unité d'établissement du lieu de travail » ou bien un filtre « N° d'unité d'établissement du Service Compétent ».
- Nous vous conseillons également d'**attribuer des labels** aux documents.
Par exemple : lorsqu'un document a été traité, attribuez-lui le label « traité ». Ainsi, vos collègues savent qu'il n'y a plus d'action à réaliser.
Vous pouvez créer des filtres sur base des labels qui ont été créés.
- Pensez aussi à utiliser une **adresse e-mail générique** pour les **notifications** de l'e-Box. Plusieurs personnes seront alors averties lorsqu'un nouveau message est arrivé.

Pour plus d'informations, consultez notre [manuel relatif à l'utilisation de l'e-Box de votre entreprise](#).

[TOP](#)

18. Il y a une panne technique et je ne sais plus accéder à l'e-Box de mon organisation. Qui dois-je contacter ?

En cas de panne, adressez-vous au centre de contact de la Sécurité Sociale : 02/511 51 51 ou consultez leur site : <https://www.socialsecurity.be>.

[TOP](#)

19. Je trouve que l'e-Box devrait offrir plus de fonctionnalités. A qui dois-je m'adresser ?

L'e-Box est un outil développé par la Sécurité Sociale. Pour toute demande en lien avec les fonctionnalités de l'e-Box, adressez-vous au centre de contact de la Sécurité Sociale : 02/511 51 51 ou consultez leur site : <https://www.socialsecurity.be>.

[TOP](#)

20. Est-ce que l'e-Box est sécurisé ?

Oui. E-Box offre beaucoup plus de sécurité que l'envoi par e-mail. Vous avez besoin de votre carte d'identité/token, ... pour vous connecter à l'e-Box de votre entreprise. De plus, les documents envoyés par Medex sont également protégés : vous devez avoir accès aux applications de Medex pour consulter les documents.

[TOP](#)