



FAQ - Authentication DVV Insurance
Accident Manager

Table des matières

Général	1
Qu'est-ce qu'DVV Insurance Accident Manager ?	1
Quelles méthodes d'authentification sont supportées ?	1
Qu'est-ce qu'un code TOTP ?	1
Authentification	2
Première connexion, comment faire ?	2
Comment se connecter à DVV Insurance Accident Manager ?	5
Je reçois un message d'erreur lors de la connexion. Que faire ?	6
Gestion des mots de passe	6
J'ai oublié mon mot de passe. Que faire ?	6
Puis-je changer mon mot de passe ?	8
Problèmes de TOTP	9
Mon code TOTP ne fonctionne pas. Que faire ?	9
Contact	9
Comment contacter le service d'assistance ?	9
Quels sont les horaires l'assistance ?	9
Sécurité	9
Comment DVV Insurance Accident Manager protège-t-il mes données ?	9
Que faire si je pense que mon compte a été piraté ?	9

Général

Qu'est-ce qu'DVV Insurance Accident Manager ?

DVV Insurance Accident Manager est une application pour la gestion et le traitement des accidents du travail en Belgique.

L'application est accessible à l'adresse suivante: <https://acm.trustteam.be/dvv>

Quelles méthodes d'authentification sont supportées ?

DVV Insurance Accident Manager nécessite une l'authentification par e-mail et mot de passe, suivie d'un code Time-Based One-Time Password (TOTP).

Qu'est-ce qu'un code TOTP ?

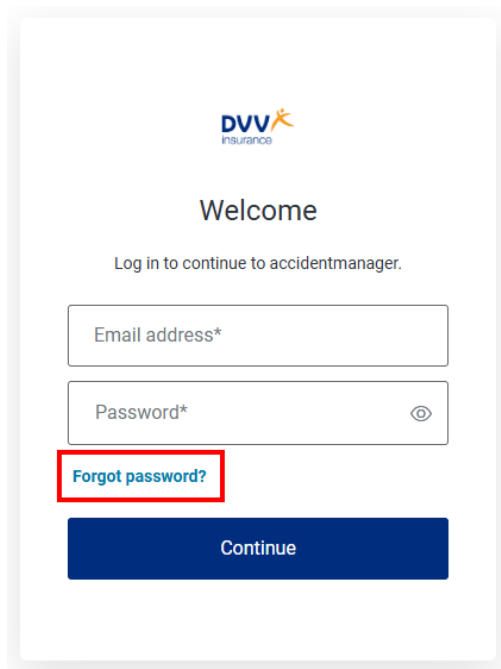
Un Time-Based One-Time Password (TOTP) est un code temporaire et unique généré par une application d'authentification (comme Google Authenticator, Okta Verify, Authy, ...). Ce code est nécessaire en tant que deuxième facteur d'authentification. Vous pouvez installer cette application sur votre mobile via le Play ou l'App Store.

Authentification

Première connexion, comment faire ?

Suivez ces étapes pour vous connecter pour la première fois :

1. Allez sur la page de connexion DVV Insurance Accident Manager de votre assureur.
2. Cliquez sur "Forgot password".



DVV
insurance

Welcome

Log in to continue to accidentmanager.

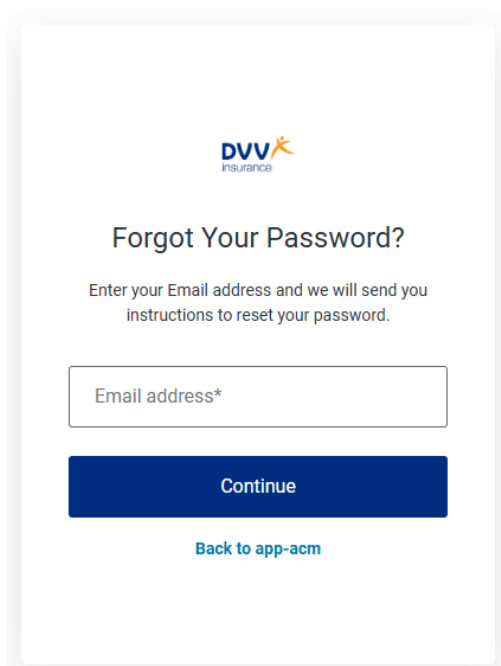
Email address*

Password* 

Forgot password?

Continue

3. Saisissez l'adresse e-mail enregistrée auprès de votre assureur et cliquez sur "Continue".



DVV
insurance

Forgot Your Password?

Enter your Email address and we will send you instructions to reset your password.

Email address*

Continue

[Back to app-acm](#)

4. Suivez les instructions dans l'e-mail reçu pour définir votre mot de passe.





You have submitted a
password change request.

CONFIRM

If you are having any issues with your account, please don't hesitate to contact us by replying to this mail.
Thanks!

You're receiving this email because you have an account in Trustteam. If you are not sure why you're receiving this, please contact us.



Change Your Password

Enter a new password below to change your password.

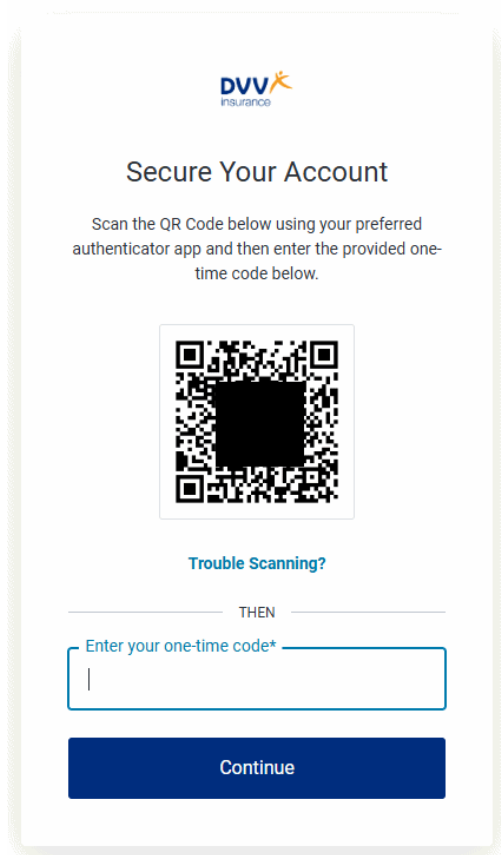




Reset password

5. Accédez à la page de connexion DVV Insurance Accident Manager et connectez-vous avec votre e-mail et votre mot de passe.

6. Scannez le code QR avec votre application d'authentification (comme Google Authenticator, Okta Verify, Authy, ...) et saisissez le code TOTP généré.



DVV
insurance

Secure Your Account

Scan the QR Code below using your preferred authenticator app and then enter the provided one-time code below.



[Trouble Scanning?](#)

THEN

Enter your one-time code*

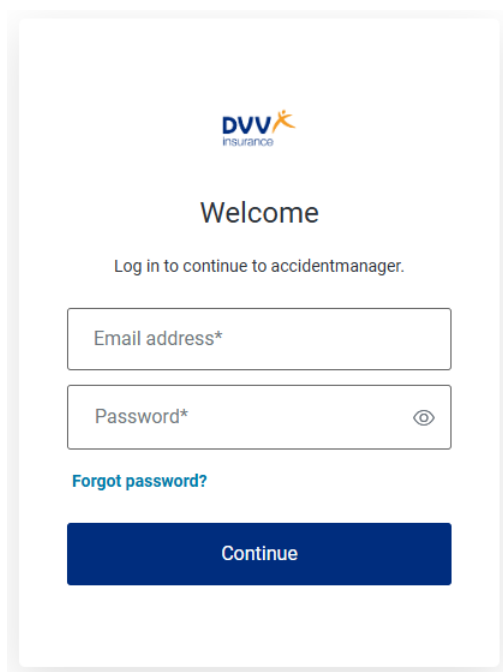
Continue

7. Cliquez sur "Continue".

Comment se connecter à DVV Insurance Accident Manager ?

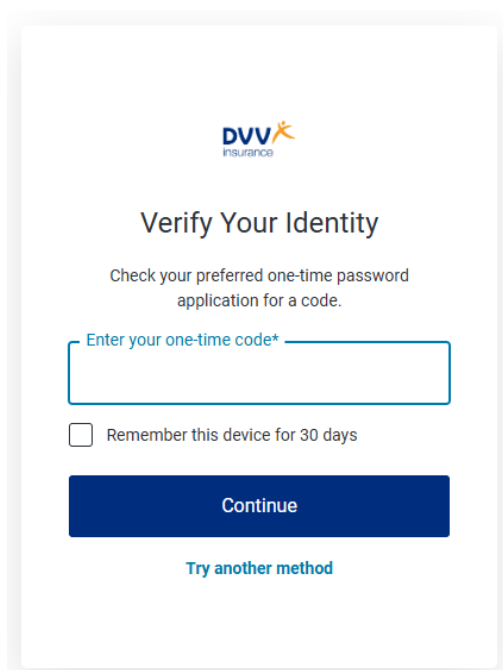
Suivez ces étapes pour vous connecter :

1. Accédez à la page de connexion DVV Insurance Accident Manager de votre assureur.
2. Saisissez votre e-mail et votre mot de passe.



The screenshot shows the login interface for DVV Insurance Accident Manager. At the top is the DVV Insurance logo. Below it, the word "Welcome" is displayed, followed by the instruction "Log in to continue to accidentmanager.". There are two input fields: "Email address*" and "Password*", with a toggle icon for the password field. A link "Forgot password?" is located below the password field. A blue "Continue" button is at the bottom.

3. Cliquez sur "Continue".
4. Saisissez le code TOTP généré par votre application d'authentification.



The screenshot shows the verification interface for DVV Insurance Accident Manager. At the top is the DVV Insurance logo. Below it, the text "Verify Your Identity" is displayed, followed by the instruction "Check your preferred one-time password application for a code.". There is a text input field labeled "Enter your one-time code*". Below the field is a checkbox labeled "Remember this device for 30 days". A blue "Continue" button is at the bottom, and a link "Try another method" is below it.

5. Cliquez sur "Continue".

Je reçois un message d'erreur lors de la connexion. Que faire ?

Vérifiez les points suivants :

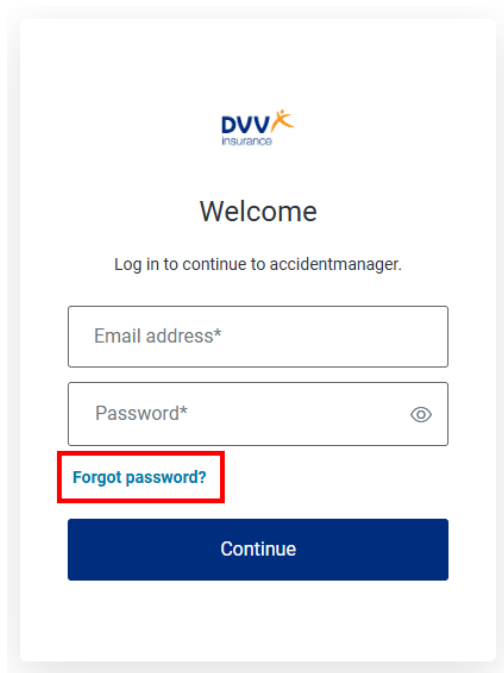
- Assurez-vous que votre e-mail et votre mot de passe sont corrects.
- Vérifiez que votre code TOTP est correct et qu'il n'a pas expiré.
- Si le problème persiste, contactez l'assistance.

Gestion des mots de passe

J'ai oublié mon mot de passe. Que faire ?

Suivez ces étapes pour réinitialiser votre mot de passe :

1. Allez sur la page de connexion DVV Insurance Accident Manager.
2. Cliquez sur "Forgot password".



The screenshot displays the login interface for DVV Insurance Accident Manager. At the top is the DVV Insurance logo. Below it, the word 'Welcome' is centered, followed by the instruction 'Log in to continue to accidentmanager.' The login form consists of two input fields: 'Email address*' and 'Password*'. The 'Forgot password?' link is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Continue'.

3. Saisissez l'adresse e-mail enregistrée auprès de votre assureur et cliquez sur "Continue".



Forgot Your Password?

Enter your Email address and we will send you instructions to reset your password.

Email address*

Continue

[Back to app-acm](#)

4. Suivez les instructions dans l'e-mail reçu pour définir votre mot de passe.



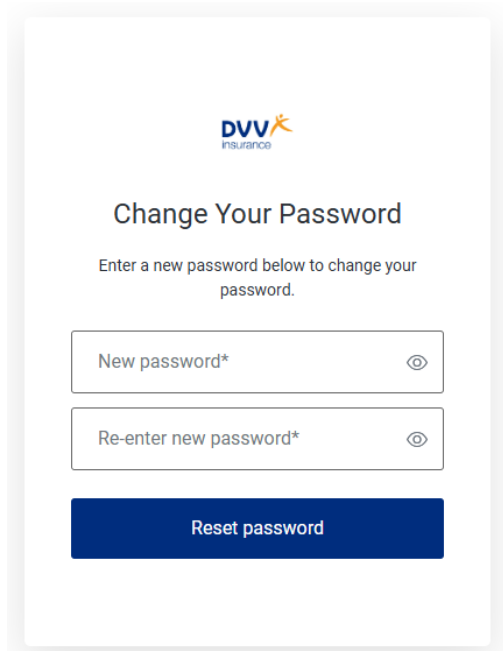


You have submitted a password change request.

CONFIRM

If you are having any issues with your account, please don't hesitate to contact us by replying to this mail.
Thanks!

You're receiving this email because you have an account in Trustteam. If you are not sure why you're receiving this, please contact us.

The image shows a web form for changing a password. At the top is the DVV Insurance logo. Below it is the title 'Change Your Password'. A message says 'Enter a new password below to change your password.' There are two input fields: 'New password*' and 'Re-enter new password*', each with a toggle icon. At the bottom is a blue button labeled 'Reset password'.

5. Accédez à la page de connexion DVV Insurance Accident Manager et connectez-vous avec votre e-mail et votre mot de passe.

Puis-je changer mon mot de passe ?

Oui, vous pouvez modifier votre mot de passe en suivant la procédure "Forgot password".

Problèmes de TOTP

Mon code TOTP ne fonctionne pas. Que faire ?

Vérifiez les points suivants :

- Assurez-vous que l'heure de votre appareil est correctement réglée. Les codes TOTP sont liés au temps.
- Vérifiez que vous utilisez le code TOTP le plus récent.
- Si le problème persiste, contactez l'assistance de votre assureur.

Contact

Comment contacter le service d'assistance ?

Si vous rencontrez un problème qui n'est pas résolu par cette FAQ, contactez le support via :

- E-mail : workerscompensation-claims@belins.be
- Téléphone : 02/286 74 74

Quels sont les horaires l'assistance ?

Le support est disponible du lundi au vendredi. De 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

Sécurité

Comment DVV Insurance Accident Manager protège-t-il mes données ?

DVV Insurance Accident Manager utilise Auth0 pour une authentification sécurisée et respecte les normes les plus strictes en matière de protection des données. Vos données sont stockées de manière chiffrée et protégées contre tout accès non autorisé.

Que faire si je pense que mon compte a été piraté ?

Contactez immédiatement le support et modifiez votre mot de passe. Vous pouvez également envisager de réinitialiser vos paramètres TOTP.