

Guichet en ligne de l'Office AI Neuchâtel

Guide à destination des **Bénéficiaires**

Adresse de la plateforme : guichet.ai-ne.ch

Information de contact :

OAINE

Chandigarh 2

Case postale 1209

2301 La Chaux-de-Fonds

Table des matières

1.	Introduction	2
2.	Création du compte	3
2.1.	Inscription	3
2.2.	Validation	3
3.	Connexion	4
3.1.	Identification	4
3.2.	Confirmation via SMS	4
4.	Guichet	5
4.1.	Mon compte	6
4.1.1.	Informations de connexion	6
4.1.2.	Mes informations	6
4.1.3.	Bénéficiaires	6
4.1.4.	Comptes bancaires	6
4.2.	Envoyer une facture	7
4.2.1.	Moyens auxiliaires	8
4.2.2.	Allocation pour impotent et supplément pour soins intenses pour mineurs	8
4.2.3.	Appareillage auditif	8
4.2.4.	Contribution d'assistance	9
4.2.5.	Frais de voyage et nourriture	10
4.2.6.	Facture	10
4.3.	Traitement de votre demande	11
4.3.1.	Facture acceptée	11
4.3.2.	Demande de correction	11
4.3.3.	Facture refusée	12
4.3.4.	Statut de vos demandes	12
5.	Questions / Support	13
5.1.	Questions fréquentes	13
5.1.1.	J'ai oublié mon mot de passe	13
5.1.2.	Je n'ai pas reçu de code par SMS	14
5.1.3.	Trop de tentatives de connexion	14

1. Introduction

Les offices de l'Assurance Invalidité mettent à disposition de leurs bénéficiaires (ainsi que de leurs représentants légaux) une plateforme afin de simplifier la transmission des factures.

Il est actuellement possible pour les bénéficiaires de l'assurance invalidité d'utiliser la plateforme de son canton de résidence pour transmettre les factures suivantes :

- **Moyens auxiliaires**
318.635 à 318.639
 - Servant à l'aménagement du poste de travail/ dans le domaine de tâches de la personne assurée : 318.635
 - Travaux de transformation et les véhicules à moteur : 318.636
 - Pour le crâne et le visage : 318.637
 - Pour aveugles et handicapés graves de la vue : 318.638
 - Servant à développer l'autonomie personnelle : 318.639

- **Allocation pour impotent (API) et pour supplément pour soins intenses (SSI) pour mineurs**
318.632.2

- **Appareillage auditif**
300.001

- **Contribution d'assistance**
318.536

- **Frais de voyage et nourriture**
318.632.1

- **Autre facture**
318.632

Le but de ce document est de vous accompagner dans les diverses démarches que vous pouvez faire via cette plateforme de facturation.

2. Création du compte

Afin de pouvoir saisir des factures sur le portail, il est nécessaire de créer un compte à votre nom. Si vous devez utiliser la facture pour facturer au nom de vos enfants ou au nom de personnes dont vous êtes le représentant légal, vous aurez l'occasion de saisir leurs informations dans un deuxième temps.

2.1. Inscription

Pour commencer, rendez-vous sur la page d'accueil de la plateforme (adresse en début du document). Une fois sur cette page, vous verrez à gauche un formulaire de connexion et à droite un bouton "S'inscrire". Veuillez cliquer sur ce dernier pour vous rendre sur la page d'inscription.

Le formulaire commence par la question « Je veux utiliser la plateforme en tant que » ; veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation :

- « Bénéficiaire de prestations AI »
Si vous êtes vous-même bénéficiaire de l'Assurance Invalidité
- « Parent / Représentant légal »
Si vous représentez une personne bénéficiaire de l'Assurance Invalidité

Ces choix permettent d'ajuster le formulaire d'inscription afin de vous demander les informations nécessaires selon votre situation. Si jamais votre situation devait évoluer à l'avenir ou si vous avez omis quelque chose, il vous sera toujours possible d'ajuster votre compte plus tard.

Dans la section "Vos informations", veuillez entrer vos informations personnelles tel que demandé : *Nom, Prénom, Adresse, Code postal, Lieu, Pays* ainsi que votre *IBAN*.

Si vous avez coché « Bénéficiaire de prestations AI », vous êtes invité à renseigner votre date de naissance ainsi que de votre numéro d'assuré (numéro AVS).

Enfin, vous devez entrer votre adresse email, choisir un mot de passe, et entrer votre numéro de téléphone portable (vous recevrez un code à 6 chiffres lors de vos connexions).

Une fois tout cela complété, il ne vous reste plus qu'à cocher "Je confirme être le bénéficiaire ou son représentant légal" et cliquez sur le bouton "S'inscrire" pour continuer.

Si jamais des erreurs sont constatées ou des champs sont omis, vous voyez les champs mis en évidence avec un message d'erreur en-dessous pour vous indiquer la nature du problème.

2.2. Validation

Avant de pouvoir saisir votre première facture, il vous faut valider votre adresse email en cliquant sur le lien qui vous a été transmis par email lors de votre inscription. Si le mail ne vous est pas parvenu, vous avez la possibilité de le redemander une fois connecté à votre compte.

3. Connexion

3.1. Identification

Pour vous connecter, entrez l'adresse email ainsi que le mot de passe que vous avez choisi lors de votre inscription. Puis cliquez sur « Se connecter ».



The screenshot shows a login form with the title "Connexion". It contains two input fields: "Email" and "Mot de passe". Below the "Mot de passe" field, there is a link "Mot de passe oublié?" and a red button labeled "Se connecter".

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? »

*Vous trouverez plus d'informations dans la section : « Erreur ! Source du renvoi introuvable. » **Erreur ! Signet non défini.** de ce document.*

3.2. Confirmation via SMS

Une fois les bons identifiants entrés, un code SMS vous est envoyé sur votre numéro de téléphone.

Cette vérification permet de mieux sécuriser votre compte.

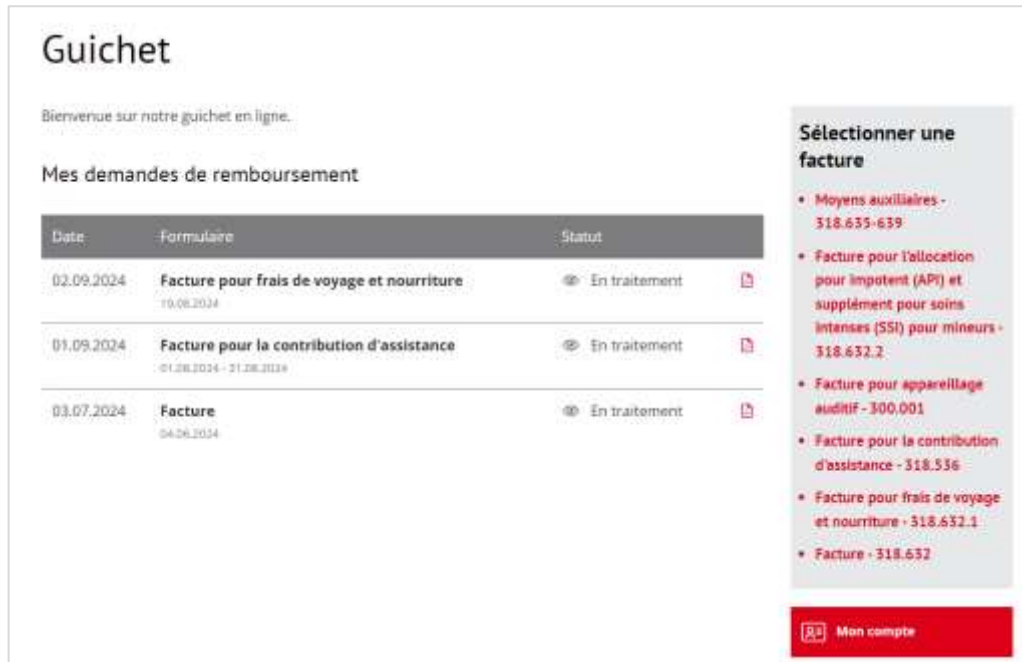


The screenshot shows a form titled "Connexion" for SMS verification. It includes the instruction "Pour vous connecter, entrez le code d'accès sécurisé reçu par SMS." and a "Code d'accès" input field. Below the field, there is a link "J'ai besoin d'un nouveau code d'accès" and a red button labeled "Envoyer".

La réception du SMS peut prendre quelques secondes ; si jamais vous ne recevez pas de code après 30 secondes, vous pouvez vous référer à la section « **5.1.2Je n'ai pas reçu de code par SMS** » en page 14.

4. Guichet

Une fois connecté, vous accédez à la page centrale du Guichet depuis laquelle vous pouvez consulter l'historique de vos factures (transmises via la plateforme) et envoyer de nouvelles factures (zone de droite).



The screenshot displays the 'Guichet' interface. At the top, it says 'Bienvenue sur notre guichet en ligne.' Below this, there is a section titled 'Mes demandes de remboursement' containing a table with three rows of reimbursement requests. To the right, a sidebar titled 'Sélectionner une facture' lists several bill types with their respective numbers. At the bottom right of the sidebar is a red button labeled 'Mon compte'.

Date	Formulaire	Statut
02.09.2024	Facture pour frais de voyage et nourriture 19.08.2024	En traitement
01.09.2024	Facture pour la contribution d'assistance 01.08.2024 - 31.08.2024	En traitement
03.07.2024	Facture 04.06.2024	En traitement

- Moyens auxiliaires - 318.635-639
- Facture pour l'allocation pour impotent (API) et supplément pour soins intensifs (SSI) pour mineurs - 318.632.2
- Facture pour appareillage auditif - 300.001
- Facture pour la contribution d'assistance - 318.536
- Facture pour frais de voyage et nourriture - 318.632.1
- Facture - 318.632

Mon compte

Présentation du Guichet

L'accès aux paramètres de votre compte (pour modifier vos informations ou ajouter un bénéficiaire par exemple) peut se faire via le bouton « Mon compte » en bas de la colonne de droite, ou en tout temps en cliquant sur votre nom en haut à droite :



Menu "Mon compte"

4.1. Mon compte

La page “Mon compte” est accessible depuis la page d’accueil ou depuis le menu « mon compte » (en cliquant sur votre nom en haut à droite).

C’est via cette page que vous pouvez modifier les diverses informations saisies sur cette plateforme vous concernant.

Cette page est divisée en quatre sections :

4.1.1. Informations de connexion

C’est à cet endroit que vous pouvez modifier les informations liées à la connexion à cette plateforme.

Ce qui inclut votre adresse email, votre numéro de téléphone ainsi que votre mot de passe.

4.1.2. Mes informations

Cette section regroupe les informations personnelles vous concernant (nom, prénom, adresse) et, si vous êtes bénéficiaire, votre numéro AVS et votre date de naissance.

Si vous êtes représentant légal d’un assuré, votre numéro d’assuré ainsi que votre date de naissance ne sont pas nécessaires.

4.1.3. Bénéficiaires

C’est via cette zone que vous pouvez gérer les bénéficiaires pour lesquels vous êtes représentant légal.

Il sera nécessaire de fournir les informations personnelles complètes du bénéficiaire (nom, prénom, adresse, date naissance et numéro d’assuré).

4.1.4. Comptes bancaires

Dans cette section, vous pouvez modifier les informations bancaires saisies lors de votre inscription ou ajouter d’autres comptes bancaires.

Lors de la saisie de compte, veuillez prêter attention à ce que les informations du titulaire du compte correspondent bien. Sans quoi le paiement pourrait être refusé et les délais de remboursement seront allongés.

4.2. Envoyer une facture

Pour envoyer une facture, vous devez vous rendre sur l'accueil (Guichet) et, dans la colonne de droite, sous « Sélectionner une facture », choisir le type de facture que vous voulez saisir.

Suivant le type de facture, les champs et le format du formulaire vont changer, mais en en-tête des formulaires vous trouvez toujours :

- le choix du bénéficiaire (si vous avez renseigné des bénéficiaires),
- le choix de l'IBAN (pour définir sur quel compte bancaire le remboursement doit être réalisé),
- un numéro de décision.

Vous pouvez ajouter une description à votre numéro de décision et l'enregistrer en cochant la case « Enregistrer le numéro de décision » pour le réutiliser simplement la fois suivante. Il vous est possible de supprimer ou modifier des numéros de décision en vous rendant sur le profil du bénéficiaire concerné (via « Mon compte »).

Une fois votre facture établie (voir détails liés aux diverses factures ci-dessous), vous pouvez ajouter une remarque et enfin cliquer sur le bouton « Envoyer ma demande » ce qui ouvre la fenêtre suivante :



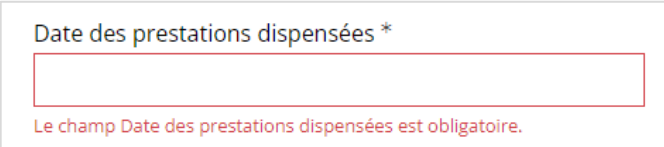
Veillez confirmer l'envoi de votre demande à l'office de l'assurance invalidité en cliquant sur le bouton "Envoyer la demande".

Une fois votre demande envoyée, **vous ne pourrez plus la modifier**. En cas de doutes concernant votre saisie, veuillez cliquer sur "Annuler l'envoi" pour relire et corriger votre demande.

[Annuler l'envoi](#)
et continuer la saisie du formulaire

[Envoyer la demande](#)

Comme il est indiqué dans le message, c'est le dernier moment pour vérifier votre facture et/ou ajouter un document. Si vous avez un doute d'avoir tout complété, cliquez sur « annuler l'envoi » pour revoir votre formulaire comme vous l'avez laissé. Une fois que vous êtes sûr de votre saisie, cliquez sur « Envoyer la demande ». Si les points de contrôle automatiques sont corrects, un message de succès apparaît et le téléchargement en PDF d'une copie de votre demande est possible. Si une erreur est détectée, un message d'erreur apparaît avec les informations sur les points manquants ou erronés :



Date des prestations dispensées *

Le champ Date des prestations dispensées est obligatoire.

Exemple de message d'erreur automatique avertissant d'un oubli.

4.2.1. Moyens auxiliaires

Afin de simplifier la saisie, tous les formulaires moyens auxiliaires (numéro 318.635 à 318.639) ont été regroupés sur un seul formulaire.

Une fois que vous avez choisi la période de prestation et le type de remise, vous voyez les diverses prestations organisées sous forme d'accordéons. Il vous suffit de cliquer sur la section qui correspond pour voir celle-ci se dérouler et laisser apparaître les sous-divisions jusqu'à la prestation qui vous concerne.

Pour des raisons techniques, il n'est possible de facturer qu'une seule prestation à la foi ; si vous devez facturer plusieurs prestations, merci d'envoyer plusieurs formulaires.

4.2.2. Allocation pour impotent et supplément pour soins intenses pour mineurs

Pour ce formulaire, vous devez définir la période comptable concernée par la facture.

Vous pouvez ensuite définir pour chaque période le début ainsi que la fin (le système calcule le nombre de nuits), tout en définissant pour chacune le lieu et les degrés API et SSI.

L'ajout d'une période se fait en cliquant sur « Ajouter une entrée » en-dessous de la ou des diverses périodes déjà saisies.

Avant de transmettre le formulaire, veillez à bien renseigner tous les documents demandés pour les séjours dans les hôpitaux ou les homes.

4.2.3. Appareillage auditif

Ce formulaire est divisé en 5 sections selon la prestation que vous devez vous faire rembourser :

- appareillage auditif,
- réparations,
- batteries par an,
- prestation pour les appareils auditifs fixés par ancrage osseux ou implants d'oreille moyenne,
- cas de rigueur.

Pour chacune des options, vous devez saisir la date ou la période concernée et cocher le type d'appareil concerné.

4.2.4. Contribution d'assistance

Une facture séparée doit être établie sur la plateforme en ligne pour chaque mois. En sélectionnant l'année et le mois, la plateforme utilise automatiquement les taux corrects pour la période de décompte choisie.

Dans le tableau ci-dessous, veuillez saisir les informations comme suit :

1. Nombre d'heures effectivement fournies
(par tous les assistants réunis)

2. Nombre d'heures effectivement fournies
avec une qualification particulière
(explicitement décidées)

3. Forfaits de nuit effectivement fournis (par
tous les assistants réunis)

3.1. Taux du forfait de nuit (montant inscrit
dans la décision)

4. Nuits durant lesquelles un assistant prend
en charge plusieurs assurés.

4.1. Nombre d'assurés

4.2. Nombre de nuits

4.3. Taux réduit par nuit

5. Somme en CHF du maintien du paiement du salaire
visé à l'art. 324a CO (l'assistant est malade)

6. Somme en CHF du maintien du paiement du salaire
visé à l'art. 324a CO (le travail ne peut pas être accompli)

7. Avance

L'avance est versée sur demande à hauteur des contrats de travail remis, mais au plus à hauteur de la contribution d'assistance mensuelle.

	heures effectivement fournies	Nombre de nuits	taux en CHF	montant en CHF
Prestations d'assistance avec qualification standard	1		34.3	0.00
Prestations d'assistance avec qualification particulière	2		51.5	0.00
Prestations de nuit		3	3.1	0.00
Prestations de nuit avec assistant partagé				
Nombre d'assurés qui partagent les services d'un même assistant:	4.1	4.2	4.3	0.00
Prestations de nuit avec assistant partagé				
Nombre d'assurés qui partagent les services d'un même assistant:	4.1	4.2	4.3	0.00
Obligation de payer le salaire en cas d'empêchement du travailleur				5
Obligation de payer le salaire en cas de demeure de l'employeur				6
Avance				7

4.2.5. Frais de voyage et nourriture

Comme son nom l'indique, ce formulaire permet de facturer vos Frais de voyage (voiture ou transport public) ainsi que vos frais de nourriture ou logement. Il est donc logiquement séparé en deux parties :

Frais de voyage

Dans cette première partie, vous pouvez choisir la période du trajet (date de début et de fin), la raison, le lieu de départ et d'arrivée, ainsi que le type de billet (aller ; aller-retour ; carte multi-courses ; abonnement) ou la voiture pour laquelle le système se charge du calcul du montant remboursé d'après le nombre de kilomètres entrés (45ct par km).

Vous pouvez sur le même formulaire saisir les divers trajets effectués en cliquant sur le bouton « Ajouter une entrée ».

Pour les trajets en transport public, si vous avez accompagné le bénéficiaire, il vous est possible de cliquer sur le bouton « Ajouter un accompagnant ». Cette option ajoute un nouveau bloc prérempli avec les détails du trajet déjà saisis et vous permet de ne saisir que le montant de votre billet.

Nourriture / Logement

Dans cette deuxième partie, vous pouvez sélectionner la période comptable pour les frais de nourriture logement et le nombre de jours de travail correspondant à une absence du domicile de : « 5 à 8h par jour » ; « Plus de 8h par jour » ou « Logement à l'extérieur ».

Vous devez ensuite cocher les jours d'absence du domicile dans le petit calendrier qui s'affiche en dessous :

Jours d'absence du domicile
Prière de sélectionner les dates des jours de réadaptations réels.

5 à 8h par jour

juillet							août						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31					26	27	28	29	30	31	

4.2.6. Facture

Le dernier type de formulaire se nomme simplement « Facture ». Il vous permet de facturer à l'office AI si aucun autre formulaire spécifique ne correspond.

4.3. Traitement de votre demande

Une fois transmises, vos factures seront traitées par les collaborateurs de l'AI et vous reviendront dans les statuts suivants :

4.3.1. Facture acceptée

Votre demande est acceptée et transmise pour paiement à la Centrale de Compensation à Genève.

Vous recevez un email automatique vous indiquant que le paiement arrivera prochainement. Celui-ci peut prendre une dizaine de jours pour être versé sur votre compte bancaire.

4.3.2. Demande de correction

La demande contient des erreurs et nécessite des corrections de votre part.

Un email contenant les détails des modifications vous est transmis ainsi qu'un lien pour accéder au formulaire.

En cliquant sur le lien, vous êtes invité à vous connecter à la plateforme (si vous n'êtes plus connecté) puis vous êtes redirigé sur le formulaire que vous avez saisi ainsi que sur le message laissé par le collaborateur AI. Le reste du formulaire est exactement comme vous l'avez saisi à l'origine, il ne vous reste qu'à effectuer la ou les modifications demandées :

The screenshot shows a web form titled "Facture pour frais de voyage et nourriture" with the form number "Formulaire n° 318.632.1". A green message box says "Message: Veuillez compléter ...". Below this is a section for "Informations personnelles" with two input fields: "Bénéficiaire" containing "Doe Janne" and "IBAN*" containing "CH36 0000 0000 0000 0000 0".


Les demandes en attente de correction sont également visibles lors que vous accédez au Guichet (elles apparaissent avec le statut « A compléter »). En cliquant sur le nom du formulaire, vous pouvez y accéder et le modifier.

Date	Formulaire	Statut
02.09.2024	Facture pour frais de voyage et nourriture 19.08.2024	A compléter
02.09.2024	Facture pour la contribution d'assistance 01.08.2024 - 31.08.2024	En traitement

Une fois les modifications effectuées, vous pouvez cliquer sur le bouton « Modifier ma demande » afin d'enregistrer vos demandes pour que l'office AI puisse la revalider.

4.3.3. Facture refusée

La demande est refusée et la raison vous est transmise par email. Vous pouvez consulter la version PDF de votre demande en vous connectant à la plateforme et en cliquant sur l'icône PDF à droite de la demande :

Mes demandes de remboursement		
Date	Formulaire	Statut
03.07.2024	Facture 04.06.2024	🕒 Refusé 

4.3.4. Statut de vos demandes

Depuis le Guichet, vous pouvez en tout temps consulter le statut de vos demandes et télécharger la version PDF (papier) de vos demandes, ou modifier celles en attente de correction.

Mes demandes de remboursement		
Date	Formulaire	Statut
03.07.2024	Facture 04.06.2024	🕒 Refusé 
02.09.2024	Facture pour frais de voyage et nourriture 19.08.2024	✎ A compléter 
02.09.2024	Facture pour la contribution d'assistance 01.08.2024 - 31.08.2024	👁 En traitement 
08.08.2022	Facture 01.01.1990	👁 En traitement 

Si vous avez plusieurs bénéficiaires sur votre compte, il vous est possible de filtrer l'historique des demandes par bénéficiaire :

Mes demandes de remboursement		
Bénéficiaire		
Doe Diana		
Date	Formulaire	Statut
03.09.2024	Facture pour frais de voyage et nourriture 05.08.2024 Doe Diana	👁 En traitement 

5. Questions / Support

Avant de contacter l'Office AI pour diverses questions liées à la plateforme, merci de prendre connaissance de la FAQ ci-dessous.

Vous pouvez nous contacter via : le 032 910 71 00 ou par e-mail : facturation@ne.oai.ch

5.1. Questions fréquentes

5.1.1. J'ai oublié mon mot de passe

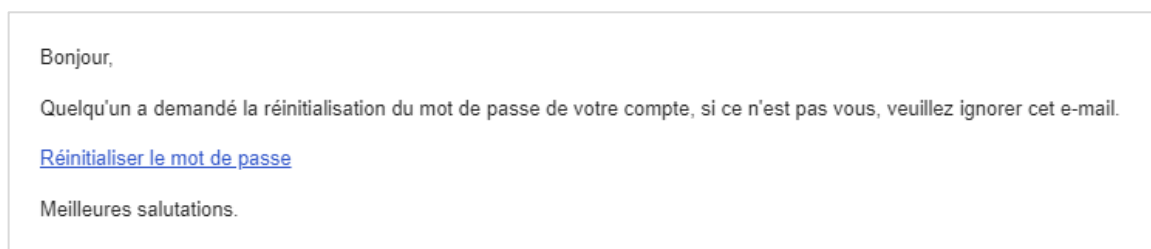
Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser en cliquant sur le lien « **Mot de passe oublié ?** » présent sous le formulaire de connexion (à gauche du bouton « Se connecter »).

[Mot de passe oublié?](#)

Se connecter

Ensuite, un formulaire vous demande votre adresse email (vous devez saisir l'adresse email que vous avez utilisée pour créer votre compte), puis cliquez sur le bouton « Réinitialiser le mot de passe »

Après avoir cliqué sur le bouton, vous recevez un email dans votre boîte mail avec un lien « Réinitialiser le mot de passe »



En cliquant sur le lien, un formulaire vous permet de choisir un nouveau mot de passe :



Mot de passe oublié

Nouveau mot de passe

Confirmation du mot de passe

Réinitialiser le mot de passe

Une fois que vous cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe », vous êtes redirigé sur la page de connexion où vous pouvez utiliser votre nouveau mot de passe pour vous connecter à la plateforme.

5.1.2. Je n'ai pas reçu de code par SMS

Pour sécuriser les comptes sur la plateforme et éviter qu'une personne malveillante ne puisse accéder à vos données, toutes les connexions doivent être confirmées via un code qui vous est envoyé par SMS.

Si vous n'avez pas reçu votre SMS immédiatement après avoir cliqué sur « Se connecter », veuillez attendre quelque secondes le temps qu'il puisse transiter jusqu'à votre téléphone.

En attendant de recevoir le SMS, vérifiez bien que vous soyez connecté au réseau mobile.

Au bout d'une minute, le lien « J'ai besoin d'un nouveau code d'accès » s'active, vous permettant de déclencher l'envoi d'un nouveau code.



Connexion

Pour vous connecter, entrez le code d'accès sécurisé reçu par SMS.

Code d'accès

[J'ai besoin d'un nouveau code d'accès](#) **Envoyer**

Si le deuxième SMS n'arrive pas non plus, veuillez vérifier que, dans votre application de Messages, ces SMS ne se trouvent pas dans le répertoire Spam et / ou conversation bloquée.

Dans le cas où le problème persiste, veuillez redémarrer votre téléphone et réessayer plus tard.

5.1.3. Trop de tentatives de connexion

Pour protéger les comptes des bénéficiaires de personnes malveillantes, diverses mesures ont été mises en place afin de limiter les actions répétées sur la plateforme. L'une d'entre elles est la désactivation temporaire des comptes après de nombreuses tentatives de connexion.

En effet, si vous essayez à plusieurs reprises de vous connecter avec un mauvais mot de passe, un message comme celui-ci-dessous s'affiche vous invitant à patienter quelques minutes avant de vous reconnecter.

