

Guichet en ligne de l'Office AI Neuchâtel

Guide à destination des **Sociétés**

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

Information de contact :

OAINÉ

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
4.2.	Ma société.....	6
4.2.1.	Collaborateurs.....	6
4.2.2.	Comptes bancaires	6
4.3.	Bénéficiaires	7
4.3.1.	Ajout d'un bénéficiaire.....	7
4.4.	Envoyer une facture	8
4.5.	Traitement de votre demande	9
4.5.1.	Facture acceptée	9
4.5.2.	Demande de correction.....	9
4.5.3.	Facture refusée	10
4.6.	Statuts de vos demandes	10
5.	Questions / Support	11
5.1.	Questions fréquentes.....	11
5.1.1.	J'ai oublié mon mot de passe	11
5.1.2.	Je n'ai pas reçu de code par SMS	12
5.1.3.	Trop de tentatives de connexion.....	12

1. Introduction

Les offices de l'Assurance Invalidité (OAI) mettent à disposition des sociétés représentant les bénéficiaires une plateforme Web afin de simplifier la transmission des demandes de remboursement de factures auprès des OAI.

Il est actuellement possible d'utiliser la plateforme pour transmettre les factures suivantes :

- **Moyens auxiliaires**
318.635 à 318.639
 - Servant à l'aménagement du poste de travail/ dans le domaine des tâches de la personne assurée : 318.635
 - Travaux de transformation et 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 impotents (API) et 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 effectuer 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 au nom de votre société.

Avant de commencer l'inscription, vous avez besoin d'un GLN au nom de votre société. Si vous n'en avez pas encore, vous pouvez en demander un auprès de HCI Solutions.

La procédure de demande est détaillée à cette adresse :

<https://www.refdata.ch/fr/partenaires/inscription/base-de-donnees-des-partenaires-professionnels-gln>

2.1. Inscription

Pour commencer, vous pouvez vous rendre sur la page d'accueil de la plateforme (adresse sur la page de garde). Une fois sur cette page, vous visualisez 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 ici sélectionner « Organisme / entreprise » afin d'activer le bon flux d'inscription.

Vous devez ensuite saisir les informations telles que demandées et précisées dans le formulaire.

Enfin, vous devez indiquer 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 les conditions et cliquer sur le bouton "S'inscrire" pour continuer.

Si jamais des erreurs ou des champs ont été omis, vous les voyez mis en évidence avec un message d'erreur en-dessous pour vous indiquer sa nature.

2.2. Validation

Une fois votre inscription faite, votre demande doit être confirmée par l'Office AI. Vous êtes averti par email une fois votre compte accepté ou refusé.

Si vous êtes accepté, le mail de confirmation contient un lien qui vous permet d'accéder à la plateforme.

3. Connexion

3.1. Identification

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



The screenshot shows a login form with the following elements:

- Title: Connexion
- Field: Email
- Field: Mot de passe
- Link: Mot de passe oublié?
- Button: Se connecter

Si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez cliquer 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 introduits, un code SMS vous est envoyé sur votre numéro de téléphone.

Cette vérification permet de mieux sécuriser votre compte.



The screenshot shows a confirmation form with the following elements:

- Title: Connexion
- Text: Pour vous connecter, entrez le code d'accès sécurisé reçu par SMS.
- Field: Code d'accès
- Link: J'ai besoin d'un nouveau code d'accès
- Button: 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 12.

4. Guichet

Une fois connecté, la page « Guichet » s’affiche, page depuis laquelle vous pouvez consulter les factures retournées par l’OAI et l’historique des factures transmises via la plateforme.

The screenshot displays the 'Guichet' interface. At the top, there is a section titled 'Demandes à corriger' with filters for 'Responsable' (set to 'Tous') and 'Bénéficiaire'. Below this is a table with the following data:

Responsable	Bénéficiaire	Formulaire	Modifié le
Jean D.	Doe John 7916.0000.0000.02	Facture 01.05.2024 - 31.05.2024	23.08.2024

Below this is a section titled 'Historique des factures' with filters for 'Responsable' (set to 'Tous'), 'Bénéficiaire', and 'Statut' (set to 'Tous'). Below the filters is a table with the following data:

Responsable	Bénéficiaire	Formulaire	Statut	Saisi le
Sandra K.	Doe Jane 7916.0000.0011.27	Moyens auxiliaires 21.08.2024 - 22.08.2024	En traitement	26.08.2024
Jean D.	Doe Barbara 7916.0000.0000.18	Facture 05.08.2024	En traitement	23.08.2024

Présentation du Guichet

L'accès aux paramètres de votre compte, de votre société ainsi que de vos bénéficiaires se fait en cliquant sur votre nom tout en haut à droite :

The screenshot shows a user profile dropdown menu. At the top left is a button '+ Nouvelle facture'. The profile information is 'Dupont Jean Testing SA' with an upward arrow and 'FR' with a downward arrow. The menu items are: 'Guichet', 'Mon compte', 'Ma société', 'Bénéficiaires', and 'Déconnexion'.

4.1. Mon compte

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

C’est via cette page que vous pouvez modifier votre mot de passe (les autres informations sont gérées par le gérant de votre société).

4.2. Ma société

Cette page permet de gérer les collaborateurs ainsi que les comptes bancaires liés à votre société.

L’accès à cette page est réservé au gérant de votre société ; en effet, la plateforme gère deux niveaux de droit (rôle) :

- Collaborateur
 - Gestion des factures et des bénéficiaires pour la société.
- Gérant
 - Ajout et suppression de collaborateurs à la société.
 - Gestion des factures et des bénéficiaires pour la société, idem aux collaborateurs.

La personne ayant fait la demande d’inscription a le droit « Gérant ». Elle peut ensuite créer des accès à la plateforme pour ses collaborateurs en définissant le droit qu’elle souhaite leur octroyer.

4.2.1. Collaborateurs

Vous voyez apparaître à cet endroit la liste des collaborateurs faisant partie de votre société, avec la possibilité de les modifier, de les supprimer ou d’en ajouter de nouveau.

Lors de l’ajout d’un collaborateur, vous devez définir son nom, prénom, son rôle (voir ci-dessus), son adresse email ainsi que son numéro de téléphone portable.

Une fois que vous avez cliqué sur « Enregistrer », un email est envoyé à l’adresse définie avec un lien permettant à votre collaborateur de définir un mot de passe pour son compte.

Tous les collaborateurs de votre société voient les factures saisies ainsi que tous les bénéficiaires.

4.2.2. Comptes bancaires

Dans cette section, vous pouvez ajouter ou modifier les comptes bancaires de votre société ; la gestion des comptes bancaires des bénéficiaires se fait sur leur profil.

4.3. Bénéficiaires






La page éponyme est accessible en cliquant sur le menu déroulant en haut à droite puis sur « Bénéficiaires ».

Sur cette page, vous pouvez consulter la liste des bénéficiaires liés à votre société, les filtrer par nom / prénom et numéro d'assuré.

Pour chaque bénéficiaire, vous avez la possibilité de modifier ces informations (via l'icône de crayon) ou de le supprimer (via l'icône de corbeille).



The screenshot shows a web interface for managing beneficiaries. At the top, there is a title 'Bénéficiaires' and a button '+ Ajouter un bénéficiaire'. Below the title, there is a link '← Retourner sur la page d'accueil'. There are two search filters: 'Nom' and 'N° assuré', each with an input field. Below the filters is a table with the following columns: 'Nom', 'N° assuré', 'Localité', and 'Procuration'. The table contains three rows of data:

Nom	N° assuré	Localité	Procuration
Doe Barbara	756.0000.0000.19	1001 Lausanne	 
Doe Jane	756.0000.0011.77	1000 Lausanne	 
Doe John	756.0000.0000.02	1000 Lausanne	 

4.3.1. Ajout d'un bénéficiaire

Via le bouton présent en haut de la page, vous pouvez ajouter un bénéficiaire au compte de votre société.

Ce formulaire se divise en plusieurs sections :

Informations personnelles

Sont disponibles nom, prénom, adresse, date de naissance, n° d'assuré ainsi que les informations du représentant légal pour les mineurs ou personnes sous curatelle.

Décisions

Cette partie est optionnelle mais vous pouvez saisir ici le ou les numéros de décision pour ledit bénéficiaire afin que vous puissiez simplement les réutiliser lors de la saisie d'un formulaire.

Informations bancaires

Dans cette section, vous pouvez saisir un « N° de référence de paiement » qui est transmis lors du paiement si vous vous faites rembourser sur votre compte bancaire et que vous utilisez un IBAN-QR.

Vous pouvez également saisir l'IBAN du bénéficiaire ainsi que le titulaire du compte bancaire si jamais il n'est pas à son nom.

Procuration

Si vous n'avez pas déjà eu d'échange avec l'office AI concernant ce bénéficiaire, vous pouvez utiliser ce champ afin de transmettre la procuration signée vous autorisant à facturer au nom du bénéficiaire.

4.4. Envoyer une facture

Pour envoyer une facture, vous pouvez cliquer sur le bouton « Nouvelle facture » présent dans l'en-tête de la plateforme, puis choisir, dans la liste qui s'ouvre, le type de facture que vous devez saisir :



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

- le choix du bénéficiaire,
- le choix de l'IBAN – *pour définir sur quel compte bancaire le remboursement doit être réalisé,*
- un numéro de décision.

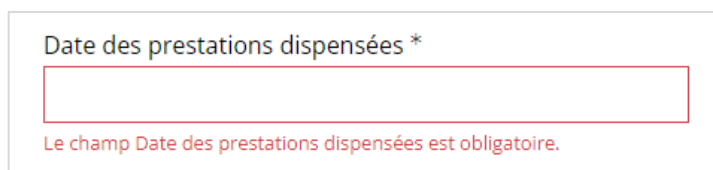
Vous pouvez ajouter une description à votre numéro de décision et l'enregistrer en cochant la case « Enregistrer le numéro de décision » pour le réutiliser simplement la fois suivante. Il vous est possible de supprimer ou modifier des numéros de décision en vous rendant sur le profil du bénéficiaire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

Une fois votre facture remplie, vous pouvez ajouter une remarque et enfin cliquer sur le bouton « Envoyer ma demande », ce qui ouvre la fenêtre suivante :



Comme indiqué dans le message, c'est le dernier moment pour vérifier votre facture et / ou ajouter un document. Si vous avez un doute sur le fait d'avoir tout complété, cliquez sur « Annuler l'envoi » pour revoir votre formulaire comme vous l'avez laissé. Une fois que vous êtes certain de votre saisie, cliquez sur « Envoyer

la demande ». Si les points de contrôle automatique sont corrects, un message de succès apparaît et vous avez la possibilité de télécharger la copie de votre demande en PDF. Si une erreur est détectée, un message d'erreur apparaît avec les informations manquantes ou erronées :



Date des prestations dispensées *

Le champ Date des prestations dispensées est obligatoire.

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

4.5. Traitement de votre demande

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

4.5.1. 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 s'effectue. Celui-ci peut prendre une dizaine de jours pour être versé sur le compte bancaire.

4.5.2. 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 :



Facture pour frais de voyage et nourriture

Formulaire n° 318.632.1

Message
Veuillez compléter ...

Informations personnelles

Bénéficiaire
Doe Janne

IBAN *
CH36 0000 0000 0000 0000 0

Les demandes en attente de correction sont visibles lorsque vous accédez au Guichet ; elles se trouvent dans la section « Demandes à corriger ».

Responsable	Bénéficiaire	Formulaire	Modifié le
Jean D.	Doe John 756.0000.0000.02	Facture 01.05.2024 - 31.05.2024	23.08.2024

Une fois les modifications effectuées, vous pouvez cliquer sur le bouton « Modifier ma demande » afin qu'elle soit réenregistrée et que l'office AI puisse la revalider.

4.5.3. 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 :

Responsable	Bénéficiaire	Formulaire	Statut	Saisi le
Jean D.	Doe Barbara 756.0000.0000.19	Facture 05.08.2024	Refusé	23.08.2024

4.6. Statuts de vos demandes

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

Dans l'historique des demandes, vous pouvez filtrer par

- « Responsable » - la personne de votre société qui a déposé le formulaire,
- « Bénéficiaire » - par nom, numéro d'assuré,
- « Statut » - par état de la demande.

Responsable	Bénéficiaire	Formulaire	Statut	Saisi le
Jean D.	Doe Barbara 756.0000.0000.19	Facture 05.08.2024	Refusé	23.08.2024
Sandra K.	Doe Jane 756.0000.0011.77	Moyens auxiliaires 21.08.2024 - 22.08.2024	En traitement	26.08.2024
Jean D.	Doe John 756.0000.0000.02	Facture 05.08.2024	En traitement	23.08.2024

5. Questions / Support

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

Vous pouvez nous contacter via : téléphone au 032 910 71 00 ou par mail à facturation@ne.oai.ch

5.1. Questions fréquentes

5.1.1. J'ai oublié mon mot de passe

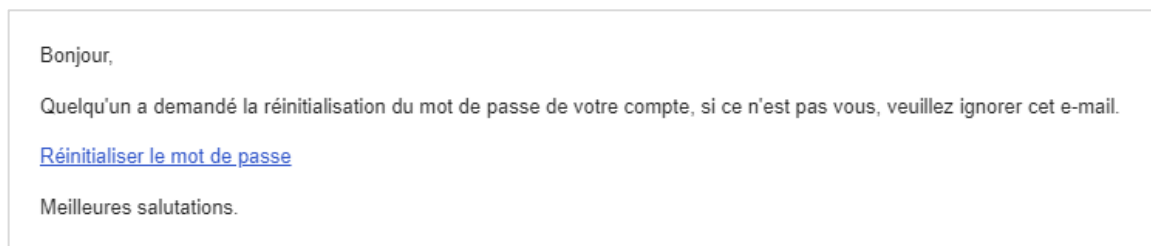
Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser en cliquant sur le lien « **Mot de passe oublié ?** » présent sous le formulaire de connexion (à gauche du bouton « Se connecter »).

Mot de passe oublié?

Se connecter

Vous atteignez un formulaire vous demandant votre adresse email (vous devez saisir l'adresse email que vous avez utilisé pour créer votre compte) puis vous devez cliquer sur le bouton « Réinitialiser le mot de passe ».

Après avoir cliqué sur ce bouton, vous recevez un email avec un lien « Réinitialiser le mot de passe »



En cliquant sur le lien, vous atteignez le formulaire vous permettant 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 avez cliqué 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 votre compte, 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 la réception de votre SMS, vérifiez que vous êtes bien connecté au réseau mobile et que le mode avion n'est pas actif sur votre téléphone.

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'aboutit pas non plus, veuillez vérifier que, dans votre application de Messages, ces SMS n'aient pas atterri 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 mise 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 en vous invitant à patienter quelques minutes avant de vous reconnecter.



Trop de tentatives de connexion, veuillez réessayer d'ici quelques minutes ✕