

1. Introduction

Cette plateforme électronique commune permet aux utilisateurs de traiter les demandes de remboursement de manière digitale en lieu et place des formulaires papiers. Cela permet non seulement une saisie facilitée mais aussi un gain de temps considérable et une réduction des délais de remboursement.

Grâce à cette solution, plusieurs possibilités sont offertes aux utilisateurs telles que:

- un compte personnel, évitant ainsi l'utilisateur de saisir ses informations à chaque demande.
- suivre le statut des demandes
- exporter des fichiers PDF

2. Accès

- a) Accès via notre site internet : www.aivs.ch et choisir l'icône « Guichet on ligne »
- b) Accès avec le lien direct : <https://guichet.aivs.ch>

3. Création du compte utilisateur

Chaque bénéficiaire peut créer un compte avec ses données personnelles afin de pouvoir remplir les formulaires nécessaires à sa demande de remboursement.

1. Lors de votre première visite, cliquez sur l'onglet s'inscrire et enregistrez vos coordonnées.
2. Veillez à bien renseigner votre adresse mail afin de pouvoir recevoir votre lien.
3. Le système demande de **vérifier le numéro de téléphone** et envoie un SMS avec un code d'accès sécurisé pour valider l'inscription. Si ce dernier ne vient pas après plus de 30 secondes, vous pouvez en demander un nouveau en cliquant sur le lien "J'ai besoin d'un nouveau code d'accès".

NB: Les données de votre compte peuvent être changées en tout temps. D'un formulaire à l'autre; elles resteront enregistrées dans le système.

Connexion

Email

Mot de passe

[Mot de passe oublié?](#)

Se connecter

Inscription

Êtes-vous assuré?

Exemples de numéros d'assurance valides

oui

S'inscrire

Inscription

Email

Mot de passe

Confirmation du mot de passe

Téléphone portable

Suisse

Pour vous connecter, vous recevrez un code d'accès sécurisé via ce numéro.

N° assuré

Titre

Homme Femme

1.2) Validation de l'inscription

Lorsque le compte est créé, un lien est envoyé sur votre adresse email (cela peut prendre quelques instants). Il faut valider l'email en cliquant sur ce lien pour activer le compte et pouvoir ouvrir le formulaire à remplir.




Si toutefois vous ne recevez pas d'email après quelques minutes cliquez sur **“Renvoyez-moi un nouvel email”**

1.3) Identifiant et mot de passe

La connexion est établie via un e-mail, un mot de passe et un code SMS. Une fois inscrit, vous pouvez vous connecter au guichet en ligne et saisir le code que vous avez reçu par SMS.

Exemple de connexion :



The image shows a login form titled 'Connexion'. It contains two input fields: 'Email' with a placeholder 'exemple@exemple.ch' and 'Mot de passe' with a placeholder of seven dots. Below the password field is a link 'Mot de passe oublié?'. At the bottom right is a red button labeled 'Se connecter'.

Si vous avez **oublié votre mot de passe**, rendez-vous sur la page de connexion.

En dessous des champs d'identifiants, cliquez sur le lien : **“Mot de passe oublié”**.

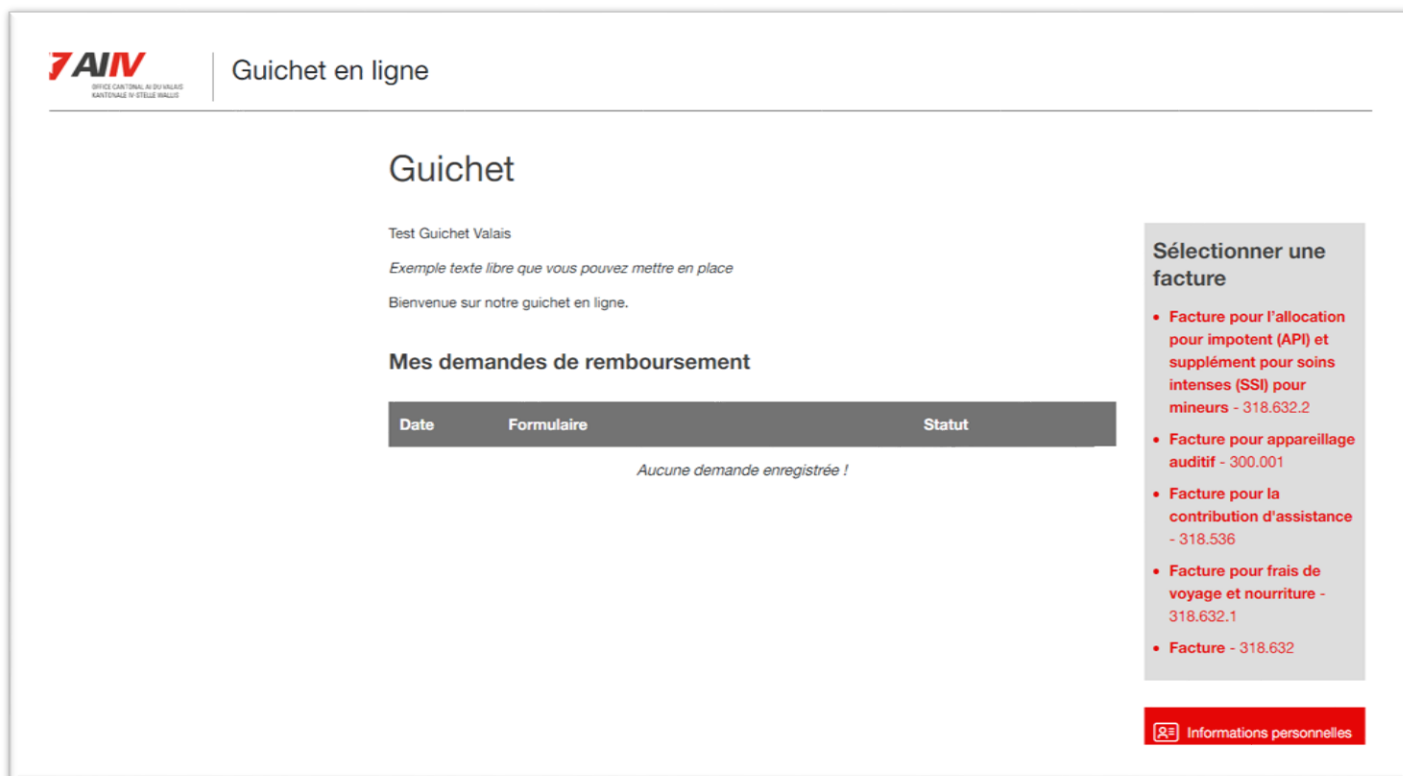
Cela va générer une nouvelle connexion et la possibilité de réinitialiser votre mot de passe. Vous pourrez alors entrer votre email pour recevoir un lien dans votre boîte mail.

Une fois ce lien reçu, cliquez dessus pour confirmer votre adresse et réinitialiser votre mot de passe.

4. Remboursement de factures

Après s'être connecté, vous accédez à la page d'accueil du guichet (voir image ci-dessous). Vous pouvez alors commencer la saisie de ces factures.

a) Page d'accueil




The screenshot shows the 'Guichet en ligne' interface. At the top left is the AIV logo. The main header reads 'Guichet en ligne'. Below this, the title 'Guichet' is displayed. The content area includes a 'Test Guichet Valais' section with a placeholder for a free text example and a welcome message. A section titled 'Mes demandes de remboursement' contains a table with columns for 'Date', 'Formulaire', and 'Statut'. Below the table, it states 'Aucune demande enregistrée !'. On the right side, there is a sidebar titled 'Sélectionner une facture' with a list of bill types: 'Facture pour l'allocation pour impotent (API) et supplément pour soins intenses (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', and 'Facture - 318.632'. At the bottom right, there is a red button labeled 'Informations personnelles'.

A droite de la page, vous avez la possibilité de sélectionner le type de facture pour laquelle vous souhaitez obtenir un remboursement.

En cliquant sur le bouton tout en bas à droite vous obtenez le détail de vos données personnelles que vous pouvez modifier si nécessaire.

(Extrait 1 du formulaire de frais de voyage)



Guichet en ligne

Frais de voyage

Début * **Fin ***

But du voyage / Type de mesure *

p. ex. placement à l'essai

Parcours de * **à ***

Type de billet **CHF**

(Extrait 2 du formulaire pour allocation pour impotent)



Guichet en ligne

Nuits

Date de **à** **Nombre de nuits**

La nuit était passée:

- à la maison dans sa famille ou dans une famille d'accueil
- à l'hôpital (séjours inférieurs au mois civil ou avec attestation que la présence des parents était nécessaire et effective)
joindre attestation de l'hôpital
- dans une institution si les parents doivent assumer les coûts du séjour
joindre facture de l'institution
- dans un établissement pour l'exécution de mesures de réadaptation de l'AI ou dans un hôpital

Degré **Soins intenses** **Montant en CHF**

[Ajouter une entrée](#)

Total en CHF

b) Saisi des factures

En fonction de la facture sélectionnée, l'utilisateur arrive sur le formulaire de demande de remboursement et doit remplir les champs qui le concernent. Les champs avec une étoile sont obligatoires.

Merci d'être attentif :

- au numéro de communication qui vous a été assigné lors de la décision de remboursement.

Décompte

No de la communication * IBAN *

322/2000/___/_ Suisse ▾ CH24 _____

- aux divers champs obligatoires qui se mettent **en rouge** s'ils ne sont pas correctement remplis.

Décompte

No de la communication * IBAN *

 Suisse ▾ CH97 8914 4243 ____ _

Le champ No de la communication est obligatoire.

- Lors du remplissage de certains formulaires des pièces justificatives peuvent être requises. Merci d'y être attentifs et de les insérer afin de pouvoir soumettre votre demande de remboursement.

c) Suivi du statut des factures

Une fois saisies, ces dernières apparaîtront dans le tableau “**Mes demandes de remboursement**”. La facture étant finalisée, la demande est envoyée au service AI de votre canton et son statut s’affiche **en traitement**.

Un message de confirmation s’affiche et vous pouvez ensuite accéder à une autre facture.



Date	Formulaire	Statut
01.10.2021	Facture pour frais de voyage et nourriture	👁 En traitement 
01.10.2021	Facture pour l'allocation pour impotent (API) et supplément pour soins intenses (SSI) pour mineurs	👁 En traitement 

La facture sera ensuite traitée par les collaborateurs de l'OAI avec les possibilités suivantes:

1. Acceptée

La demande est acceptée sans modification. Elle est transmise pour paiement

2. Demande de correction

La demande nécessite des corrections. Un email contenant un lien est envoyé à l'utilisateur. Les corrections sont effectuées en ligne.

3. Refus

La demande est refusée et le motif envoyé par email.

PDF

Vous pouvez en tout temps télécharger la version PDF de vos formulaires en cliquant sur l'icône PDF dans la liste des formulaires saisis afin de les archiver pour vos dossiers.

5. Vidéo youtube

L'OAI du canton de Vaud a créé un video, qui explique également les démarches - voici le lien :

www.youtube.com/watch?v=Kbma3Lsono8

6. Support/ Besoin d'aide

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'accès ou lors de l'utilisation de cette plateforme, veuillez contacter l'OAI VS au 027/924 9611 ou contact.aivs@vs.oai.ch

Version 02.11.2021