

# Règles administratives pour les fournisseurs de services

## Confirmations de service

### 1. Que sont les confirmations de service?

Les confirmations de service remplaceront la présentation de factures à Service Nouveau-Brunswick par la voie du Système de facturation électronique des fournisseurs aux fins de paiement. Les demandes de service comprennent le volume de services (heures/unités) approuvé par Développement social. Les confirmations de service sont le moyen par lequel les fournisseurs de services indiqueront le volume de services fournis dans un délai donné. Veuillez noter que les réclamations concernant des services qui n'ont pas été fournis constituent une fraude et pourraient justifier la résiliation des accords de service. Les confirmations de service ne peuvent être générées que pour des demandes de services activées ou terminées.

### 2. Qui peut créer une confirmation de service?

Les utilisateurs appartenant au groupe d'autorisation « gestion financière – fournisseur DS » ou « gestion financière et soins – fournisseur DS » auront un accès pour visualiser/créer/mettre à jour/soumettre des confirmations de service.

### 3. Qu'entend-on par période de service?

Il s'agit de la période qui comprend les dates de service auxquelles les frais s'appliquent. Le fournisseur de services peut sélectionner la période de service. Par exemple, les confirmations de service peuvent être soumises chaque semaine, toutes les deux semaines ou chaque mois, à la discrétion du fournisseur de services.

La période de service sélectionnée afin de créer la confirmation de service ne peut être une période ultérieure à la date du jour et ne peut pas remonter à plus d'un an à partir de la date du jour.

Les dates de début et de fin de la période de service doivent tomber le même mois de la même année. En cas de confirmations visant plusieurs mois, il importe de soumettre une confirmation par mois.

### 4. Qu'est-ce que le numéro de confirmation du fournisseur?

Le numéro de confirmation du fournisseur peut être un numéro de série/un numéro de facture créé par le fournisseur de services en tant que référence interne pour assurer le suivi des confirmations de service créées.

Le numéro de confirmation du fournisseur saisi par le fournisseur de services doit être unique pour chaque confirmation de service créée.

### 5. Comment le coût de base est-il calculé?

Coût de base= taux \* unités.

Le taux du service (de base) est fixé par le système, en fonction de la valeur indiquée dans la demande de service et du nombre d'unités saisi par le fournisseur de services dans la confirmation de service.

**6. Comment le coût du kilométrage est-il calculé?**

Coût du kilométrage = taux au kilomètre \* unités au kilomètre.

Le taux au kilomètre est fixé par le système, en fonction de la valeur indiquée dans la demande de service et du nombre d'unités au kilomètre « déplacement travailleur » saisi par le fournisseur de services dans la confirmation de service.

Les coûts de transport facturés pour le « déplacement client » doivent être saisis en tant que « autres coûts : transport-autres ».

Le coût du kilométrage doit être égal ou inférieur au coût maximum du kilométrage mensuel moins le coût du kilométrage déjà soumis.

**7. Comment le montant pour jours fériés est-il calculé?**

Montant pour jours fériés = taux \* unité de jours fériés \* 0,5

Le taux du service (de base) est fixé par le système, en fonction de la valeur indiquée dans la demande de service et du nombre d'unités de jours fériés saisi par le fournisseur de services dans la confirmation de service.

Les unités de jours fériés ne peuvent être consignées si le coût de base est de 0 \$.

Les unités de jours fériés ne peuvent pas dépasser le nombre d'unités pour le coût de base.

**8. Comment la contribution du client est-elle traitée?**

Le champ de la contribution du client ne peut pas être vide. Entrez 0 s'il n'y a pas de contribution à déduire.

Lorsque les fournisseurs de services saisissent le montant de la contribution du client pour chaque élément de la confirmation de service, si le coût de base de l'élément de la confirmation de service est supérieur à « la contribution restante du client pour le mois », alors le montant de la contribution du client saisi doit être égal à la « contribution restante du client pour le mois ».

**Exemple :** Si la contribution restante du client est de 100 \$ et que le coût de base est de 500 \$, la contribution du client saisie dans la confirmation de service devrait être de 100 \$.

Si le coût de base de l'élément de la confirmation de service est inférieur à la « contribution restante du client pour le mois », alors le montant de la contribution du client saisi devrait être égal au « coût de base de l'élément de la confirmation de service. »

**Exemple :** Si la contribution restante du client est de 100 \$ et que le coût de base est de 50 \$, alors la contribution du client saisie dans la confirmation de service devrait être de 50 \$.

### **9. Comment le coût pour le Ministère est-il calculé?**

Coût pour le Ministère = coût de base + coût du kilométrage + autres coûts + montant pour jours fériés – contribution du client

Si un élément de la confirmation de service représente un coût nul pour le Ministère (par exemple, la valeur nette du coût de base et de la contribution du client est de zéro et il n'y a pas de coût du kilométrage, d'autres coûts et de montant pour jours fériés pour cette période), alors aucun paiement n'est traité pour cet élément de la confirmation de service et l'état de l'élément de la confirmation de service passe à « traité ».

### **10. Où doit-on saisir les taxes?**

Lorsque les taxes doivent être facturées, le fournisseur de services doit saisir les valeurs pour « ID TVH TPS », « indicateur de taxe » dans la confirmation de service (initiale) et le « montant de la taxe » pour les éléments de la confirmation de service. Les fournisseurs de services doivent s'assurer de ne facturer les taxes de vente que lorsque cela est approprié.

### **11. Comme le coût total à la ligne confirmation est-il calculé?**

Coût total à la ligne confirmation = coûts pour le Ministère + montant de la taxe

### **12. Comment télécharger les confirmations de service?**

Lorsqu'il télécharge le fichier de confirmation de service, le fournisseur de services doit s'assurer qu'il s'agit bien du fichier CVS avec le même en-tête de fichier téléchargé à partir du portail, que les ID des éléments de confirmation de service (ECS) correspondent aux ECS liés à la confirmation de service (initiale), qu'il n'y a pas d'éléments de confirmation de service manquants ou en double, et que les valeurs saisies correspondent aux types de données des champs (exemple : Ne saisir que des chiffres pour le champ « contribution du client » (type de données : unité monétaire), plutôt que des lettres.

Le système mettra à jour l'état de la confirmation de service à « téléversé », une fois la validation réussie. Dans le cas contraire, l'état de la confirmation de service sera « échec de la validation » et la raison sera affichée sous « préciser le motif ».

Par exemple, les motifs d'un échec de la validation pourraient être les suivants :

1. Le fichier n'est pas en format CSV.
2. L'en-tête de fichier est incorrect.
3. Le fichier téléversé ne correspond pas au modèle de fichier téléchargé.
4. Document manquant dans le fichier téléversé.
5. Une erreur de concordance du type de données s'est produite.

### **13. Quelle est la différence entre la confirmation de service et l'élément de confirmation de service?**

Une confirmation de service est un dossier original qui comprend plusieurs éléments de confirmation de service. La confirmation de service (initiale) comporte la valeur globale de tous les éléments de confirmation de service qu'elle contient. Chaque

élément de confirmation de service fournit des détails liés à chaque demande de service.

**14. Comment puis-je confirmer les services sans téléverser le fichier CSV?**

Si vous avez peu de services à soumettre, il sera peut-être plus facile de saisir l'information sur les services directement dans l'outil de confirmation de service (interface utilisateur).

**15. Comment se fait la transmission de la confirmation de service?**

Lorsque le fournisseur de services soumet une confirmation de service, le système valide la confirmation de service et seuls les éléments de la confirmation de service qui ont été validés seront transmis aux fins de paiement. Les éléments dont la validation a échoué verront leur état modifié pour « échec de la validation ». Veuillez noter : Les services ou les changements aux services ne peuvent être facturés qu'APRÈS avoir été activés par le personnel de Développement social. Le recours à l'outil interne du système pour demander des changements au service (p. ex. intensification ou interruption des services) devrait améliorer la rapidité avec laquelle les changements sont apportés, et permet de conserver un dossier des communications et de limiter les disparités.

**16. Comment soumettre à nouveau une confirmation de service dont la validation a échoué la première fois?**

Au moment de la transmission, si l'un des éléments de la confirmation de service a échoué la validation, vérifiez le motif et créez une nouvelle confirmation de service qui comprend l'élément de confirmation de service correspondant, pour la même période de service, en apportant les modifications nécessaires en fonction du motif fourni; ensuite, validez et soumettez la confirmation de service ainsi validée.

Au moment de la validation, si un élément de la confirmation de service échoue la validation, vérifiez le motif et mettez à jour la confirmation de service existante en apportant les changements nécessaires sur la base des motifs fournis, et validez la confirmation de service.

Si le motif n'est pas clair, veuillez communiquer avec le ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick pour obtenir de l'aide.

**17. Que désigne l'état?**

Il s'agit de l'état du traitement d'une confirmation de service ou d'un élément d'une confirmation de service.

Il existe toute une série d'états qui vous aideront à suivre le traitement de votre confirmation de service. Les descriptions des états sont présentées ci-dessous.

Préliminaire-> Validé-> Soumis-> Confirmé aux fins de paiement-> Traité

**18. Que désigne l'état : Échec de la validation?**

Lorsque la validation d'un élément de la confirmation de service échoue, pour une raison quelconque, alors l'état de cet élément passe à « échec de la validation » et la raison sera affichée sous « motif ».

Si la validation de tous les éléments de la confirmation de service a échoué, alors l'état de la confirmation de service (initiale) passera à « échec de la validation ».

Exemple de motif justifiant un échec de la validation :

1. La demande de service n'est plus active pour la période de service de référence.
2. Le coût de base doit être inférieur au coût de base mensuel maximum moins le coût de base déjà soumis.
3. Le coût du kilométrage doit être égal ou inférieur au coût maximum du kilométrage mensuel moins le coût du kilométrage déjà soumis.
4. Le montant des autres coûts doit être égal ou inférieur au maximum des autres coûts mensuels moins les autres coûts déjà soumis.
5. La contribution du client doit être égale ou inférieure à la contribution du client indiquée dans la commande.
6. La contribution du client doit être égale au coût de base.
7. Les « unités de jours fériés » ne peuvent être consignées si le coût de base est 0 \$.
8. Les « unités de jour fériés » ne peuvent pas dépasser le nombre d'unités
9. Les « unités de jours fériés » ne sont pas autorisées pour ce service.
10. Les « unités de jours fériés » sont incorrectes (max. 24).
11. Le montant de la taxe est incorrect.
12. Le champ de la contribution du client ne peut pas être vide. Entrez 0 s'il n'y a pas de montant à déduire.

#### **19. Que désigne l'état : Soumis?**

Lorsque le fournisseur soumet une confirmation de service et qu'au moins un élément de la confirmation de service est validé avec succès, alors l'état de la confirmation de service (initiale) passe à « soumis ».

Au moment de la soumission, si un élément de la confirmation de service est validé avec succès, alors l'état de cet élément passe à « soumis ».

#### **20. Que désigne l'état : Confirmé aux fins de paiement?**

Lorsque les confirmations de service soumises par le fournisseur de services ont été approuvées par le Ministère, alors l'état de la confirmation de service (initiale) et les éléments de la confirmation de service approuvés passeront à l'état « confirmé aux fins de paiement ».

Des instructions de règlement seront générées pour tous les éléments de la confirmation de service qui sont confirmés aux fins de paiement, et la prochaine étape sera le traitement du paiement.

#### **21. Que désigne l'état : Traité?**

Lorsque les instructions de règlement sont confirmées par le système afin de traiter le paiement, alors l'état de la confirmation de service (initiale) visée et de l'élément de la confirmation du paiement passera à « traité ».

## Approbation de la confirmation de service

### 1. Qui peut approuver une confirmation de service?

Seuls les utilisateurs appartenant au groupe d'autorisation « approbation de la confirmation de service » disposent des accès requis pour approuver une confirmation de service soumise par le fournisseur de services.

### 2. Comment les confirmations de service approuvées sont-elles traitées?

Lorsque l'utilisateur approuve une confirmation de service soumise, l'état de la confirmation de service sélectionnée et des éléments respectifs de la confirmation de service change pour « confirmé aux fins de paiement » et des instructions de règlement sont générées pour les éléments de la confirmation de service.

## Redressements manuels (REDM)

### 1. Comment effectuer des redressements manuels?

Les redressements manuels sont effectués pour rajuster des paiements futurs, des trop-payés ou des moins-payés.

Les redressements manuels ne peuvent être effectués que pour des demandes de service activées ou terminées. Au moment de procéder à un redressement manuel, des instructions de règlement, une confirmation de service et un élément de la confirmation de service dont l'état est « confirmé aux fins de paiement » et le code de type d'instruction « REDM » sont générés.

Un redressement manuel doit être effectué pour chaque catégorie de coûts imputée à une demande de service.

Exemple de catégorie de coûts :

1. De base
2. Kilomètre
3. Jour férié
4. Taxes
5. Autres coûts (frais administratifs)
6. Autres coûts (divers)
7. Autres coûts (repas)
8. Autres coûts (stationnement)
9. Autres coûts (loisirs)
10. Autres coûts (transport – autres)