© SAI ERP 2020 – Article Blog #007

Comment SAINet, à travers son module de facturation, a permis de rembourser facilement et au franc près, les familles n'ayant pas bénéficier de prestations durant la période du COVID-19

Analyse de la gestion de la facturation de notre client Petites Couleurs (PCO) depuis la fermeture de son établissement jusqu'à sa réouverture

Le monde de la petite enfance n'a pas échappé aux difficultés liées au COVID-19. La gestion des crèches et garderies en Suisse est de la compétence des Cantons. Sur Vaud, un arrêté a décidé la fermeture des structures dès le 18.03 pour une durée indéterminée. Cette période a duré jusqu'au 27.04, avec des ouvertures restreintes. Dès le 11.05, les institutions ont repris leurs activités à 100%.

C'est dans ce contexte que PCO a pris certaines décisions en termes de facturation et les réadapter au fur et à mesure de l'évolution de l'épidémie et des décisions politiques.

Le système de facturation de PCO

L'institution facture ses prestations en avance. Par exemple, la facturation du mois de mars se prépare au milieu du mois de février et est due au 1er mars.

Pour réaliser la facturation de manière automatisée, un paramétrage est nécessaire lors de l'implémentation du module. Ce paramétrage se base sur les règles de facturation de l'institution. La direction donne 1. Les créneaux de la garderie. Dans le cas de PCO, il y en a trois : matin, sieste, après-midi. 2. La liste des prestations et des montants, comme le coût pour une journée, les dépannages, les couches, etc. 3. Comme PCO facture en avance, il faut que le système calcule le rétroactif. Par exemple, entre le 16 et le 28.02, une famille a recours à 2 journées en dépannage. 4. Les règles de majoration (enfant non inscrit) et les rabais (adaptation, fratrie, etc.). Dès lors, le système facture rétroactivement ces deux journées pour les insérer dans la facturation du mois d'avril de manière rétroactive.

Sur la base des règles précises de l'institution, un plan de calcul est ainsi mis en place.

Décisions prises sur la facturation durant la période du COVID-19

Le 17.03 à 18h30, au moment de fermer Petites Couleurs pour une période indéterminée, les factures du mois de mars ont été déjà été envoyées et en partie payées. Le 20.03, il est décidé de générer les factures pour avril.

Fin avril, la situation permet d'y voir plus clair sur les étapes de réouverture, la direction décide que ce n'est pas aux parents de payer pour une prestation qui n'a pas eu lieu. Il faut donc leur

rembourser 100% de la période allant du 18.03 au 26.04 pour certaines familles et jusqu'au 10 mai pour les autres. Mais comment faire ce remboursement sans devenir fou d'un point de vue administratif et sans se tromper dans les calculs de détails ?

PCO a décidé deux choses. 1. Les parents devraient honorer leurs factures de mars et avril dans leur entier et ces dernières seraient remboursées dans la prochaine facturation. 2. Pas de facturation sur mai, car le différentiel entre les 'remboursements d'une partie de mars et la totalité (ou quasi) sur avril pourrait entrainer des factures négatives.

La facturation de juin serait réalisée aux alentours du 20.05 comprenant les remboursements sur mars (18-31.03) et avril (1-27 ou 1-30), la facturation de mai (1-31 ou 11 au 31) et la facturation de juin (1-30).

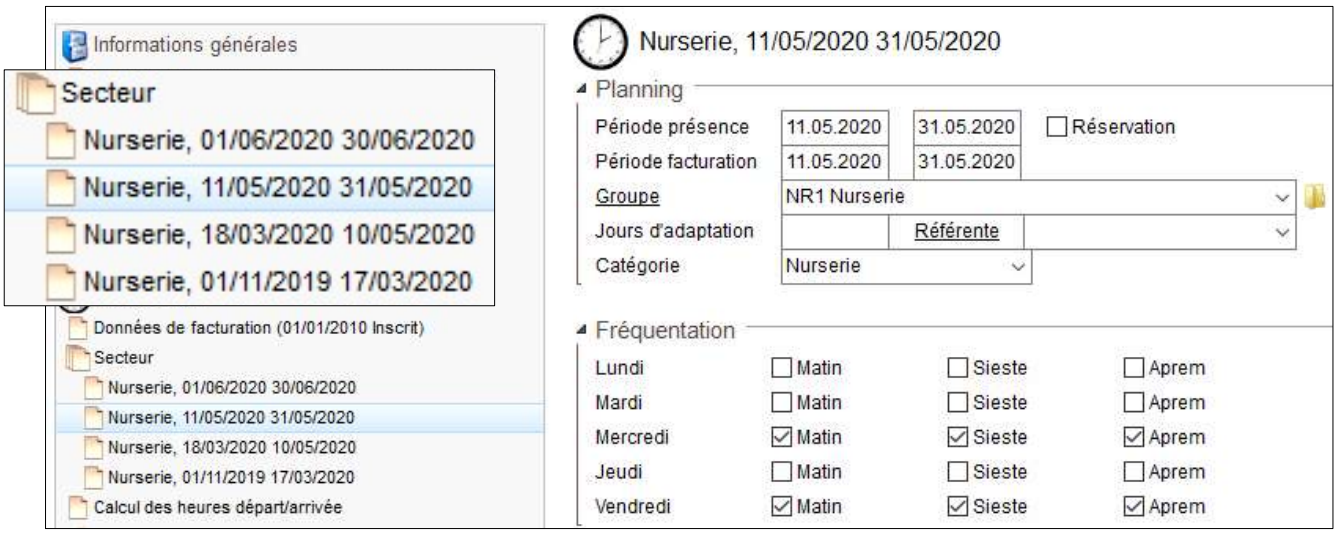
La page 'Secteur' dans SAINet, le salut pour effectuer des remboursements de manière simple et détaillée

Chez PCO, la facturation est lissée sur l'année. Peu importe les jours de fermeture lors de vacances ou de jours fériés, les parents paient toujours le même montant en fonction de leur contrat théorique. Cependant, lorsqu'il y a des morceaux de mois à facturer ou à rembourser, le système sait prendre au pro-rata du nombre de jours ouvrables sur la période. Pour réaliser la facturation de juin (mais également mai) et effectuer les remboursements de mars et avril, la direction s'est appuyée sur la page secteur de l'enfant dans le module dossier de l'enfant de SAINet.

La page 'secteur', dans SAINet, est l'endroit où l'on indique la période de présence, de facturation et les jours de fréquentation en fonction des créneaux choisis par les parents.

Mode Urgence

Depuis le COVID-19, SAINet propose un mode urgence. Epidémie, fermeture non prévue, la facture gère automatiquement les remboursements rétroactifs. Grâce au mode 'urgence', les structures peuvent planifier et gérer au quotidien, puis facturer les présences exceptionnelles. Une planification efficace qui permet de maintenir une qualité et une optimisation des services même en période de crise.



Dans cette page secteur, 4 secteurs ont été mis en place, soit 4 périodes de fréquentation avec une planification différente. 1.11 – 17.03, période avant COVID. La période entre le 18.03 et le 10.05, la fréquentation est nulle. Aucune case n'est cochée dans les créneaux (pas visible ici). La période du 11.05 au 31.05, les créneaux Mercredi/Vendredi matin, sieste et après-midi sont cochés. Puis la période du 11.06 au 30.6 dispose d'une nouvelle fréquentation. Ensuite l'enfant quitte la structure.

Le système, lorsqu'il génère les factures de juin, revient 3 mois avant la période de facturation et analyse s'il y a eu des modifications au niveau des périodes de fréquentation.
Dans le cas de la période concernée, le système tient compte des périodes de non-fréquentation (secteur vide) et effectue les remboursements respectifs.

[Garderie]

	Désignation	Qté	P.U	%	Total
1.	Prise en charge après-midi rétroactif -100% Mars	-2	264.00	0.00	-528.00
2.	Prise en charge après-midi rétroactif / 1-17.03	2	144.77	0.00	289.55
3.	Prise en charge après-midi rétroactif - 11-31.5	2	178.84	0.00	357.70
			SOUS-TOTAL :		119.25

[Garderie]

	Désignation	Qté	P.U	%	Total
4.	Prise en charge après-midi rétroactif / -100% mars	-2	264.00	15.00	-448.80
5.	Prise en charge après-midi rétroactif 1-17.3	2	144.77	15.00	246.10
6.	Prise en charge après-midi rétroactif 11-31.5	2	178.84	15.00	304.05
7.	Utilisation de couches	4	0.40	0.00	1.60

Extrait de la facture d'une famille avec deux enfants quittant PCO fin mai. Remboursement de la totalité de mars, puis de manière rétroactive refacture la période du 1 au 17.03 au prorata jour. Le système facture également la période de mai entre le 11 et le 31.05.

Moins d'une demi-journée pour traiter 50 familles et remettre les compteurs à zéro

La période du COVID a permis de profiter de la souplesse du système SAINet. PCO, mais également d'autres utilisateurs de la plateforme, ont facilement adapté leur facturation à la suite des nombreuses évolutions de la situation depuis la mi-mars.

Il aura fallu moins d'une demi-journée pour réaliser la facturation de juin avec les modifications des pages secteurs.

Avec le Mode 'urgence', la (re)planification des périodes sera encore plus rapide.

Pour PCO, deux factures ont été traitées ensuite manuellement, car ces dernières étaient négatives, en raison du départ des enfants fin avril et fin mai. Pour celles-ci, des notes de crédit ont été réalisées.

De 6h à 45 minutes pour faire la facturation mensuelle.

Avant d'utiliser SAINet, PCO mettait une grosse demi-journée pour effectuer la facturation. Elles étaient faites manuellement avec des actions rébarbatives avec le risque de mauvaises saisies. C'était le règne du papier où il fallait retranscrire les couches, les dépannages, etc. Les factures étaient ensuite imprimées et distribuées ou envoyées par la poste.
Depuis que PCO utilise SAINet, tout est automatisé. En 45 minutes, les factures sont réalisées et envoyées par mail.