

	<p><u>GESTIONNAIRE CONTENTIEUX</u></p> <p>SERVICE DES ADMISSIONS, DE LA FACTURATION DU RECOUVREMENT & DU CONTENTIEUX</p>	DAF
		DATE 04/09/2025
		Page 1 sur 2

(1) ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL

- **DIRECTION DE RATTACHEMENT** : Département des Affaires Financières (F. DREYFUS)
- **GRADE** : Adjoint des Cadres Catégorie B
- **SECTEUR D’AFFECTATION** : Services Admissions Facturation Recouvrement du Centre Hospitalier de Périgueux
- **RATTACHEMENT HIERARCHIQUE** :
 - Hiérarchique N+1 : A.ROINEL - Responsable AFR – Attachée d’Administration Hospitalière

(2) HORAIRES DE TRAVAIL ASSOCIES AU POSTE:

- **TYPE DE ROULEMENT**: Fixe
- **BASE HORAIRE** : 38h/semaine
- **CRENEAUX HORAIRES** : amplitude horaire **du lundi au vendredi** 08h00-17h00 (1h de coupure)

(3) MISSIONS PRINCIPALES

Dimension technique :

Assurer la gestion administrative des dossiers des patients consultants ou hospitalisés après facturation jusqu’au recouvrement.

Résoudre les contentieux de facturation Assurance Maladie. Améliorer la qualité et le délai de la facturation / Mettre à jour le logiciel de facturation selon la Norme B2.

Mesurer et optimiser le délai de recouvrement Assurance Maladie.

Dimension transversale :

Elaborer, mettre à jour les procédures d’identitovigilance et relayer la politique institutionnelle auprès des agents de l’équipe.

Dimension managériale :

Participer au management de l’équipe des Admissions en proximité.

Seconder l’adjoint des cadres en charge du planning des admissions ou du standard si besoin.

Participer avec l’Attachée d’administration Hospitalière à l’animation des réunions de service.

(4) MISSIONS SECONDAIRES

- Être référent des règles de facturation sous la responsabilité de l’Attachée d’administration Hospitalière.
- Vérifier les flux de facturation dématérialisée
- Codiriger et mettre en œuvre les attendus de la Commission d’identitovigilance de l’établissement.

(5) TACHES PRINCIPALES

- Assurer l’accueil téléphonique du contentieux
- Traitement des rejets CPAM de facturation (rejets B2) dans le respect du délai de forclusion



GESTIONNAIRE CONTENTIEUX

SERVICE DES ADMISSIONS, DE LA FACTURATION DU RECOUVREMENT & DU CONTENTIEUX

DAF

DATE 04/09/2025

Page 2 sur 2

- Classement informatique des retours contentieux (mails, courrier...)
- Traitement des retours de facturation en lien avec la mise à jour des adresses des destinataires
- Suivi des créances non recouvrées et relances des débiteurs
- Gestion des annulations et rémission des titres sur exercice antérieur
- Mise à jour des tableaux de suivi contentieux et recouvrement
- Travailler en binôme et superviser l'agent en charge du contentieux des Assurances Complémentaires
- Rédiger les courriers relatifs au traitement contentieux
- Transformation des dossiers facturés HOSP =>EXT et EXT=>HOSP à la demande du Département d'Information Médicale
- Mettre à jour les procédures administratives liées à l'identitovigilance
- Former et informer les agents sur les règles d'identitovigilance

(6) CONNAISSANCES SPECIFIQUES

- Connaissance de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement
- Maîtrise de la chaîne de facturation dans son intégralité
- Gestion du contentieux (Rejets B2 et si besoin Complémentaires)
- Suivi Réglementaire de l'Assurance Maladie et de la couverture complémentaire,
- Modalités de facturation des soins,
- Garantie des Bonnes pratiques d'identitovigilance.

(7) SAVOIR-FAIRE

- Utiliser les logiciels dédiés à l'identification et la facturation : M-GAM, VIGIDENT
- Utiliser les logiciels dédiés aux outils bureautiques : EXCEL, WORD, ZIMBRA
- Utiliser les outils de suivi mis à disposition : Tableau de bord QlikView - Hélios
- Travailler en équipe
- Sens développé des relations humaines et qualités managériales
- Savoir mettre en œuvre un projet institutionnel en lien avec l'activité du service
- Etre attentif aux délais de forclusion des créances
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel ;

(8) SAVOIR-FAIRE RELATIONNELS – SAVOIR ETRE

- Forte capacité d'adaptation
- Sens de l'organisation
- Sens développé des relations humaines et de l'écoute des usagers
- Tact et discrétion
- Rigueur et méthode
- Gérer ses émotions, son stress

(9) RELATIONS FONCTIONNELLES LES PLUS FREQUENTES

Professionnels des assurances obligatoires et complémentaires, Trésorerie Hospitalière
Service social
Encadrement de la Direction des Affaires Financières (nécessité de disposer d'une adresse Outlook)

(10) CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

En cas d'absentéisme, il est demandé de pallier l'absence du collègue binôme en charge du contentieux des Complémentaires, dans le respect du fonctionnement du service et des horaires.