

**Objectif général:** Assurer la gestion et le traitement des créances impayées dans le but d'assurer un maximum de recouvrements.

*Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).*

ACTIVITÉS	TÂCHES
<p>- Traiter les créances impayées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablit la liste des impayés et envoie les rappels aux patients/résidents, aux mutuelles, aux compagnies d'assurance ou aux CPAS et assure le suivi administratif;</li> <li>• Adresse la liste des impayés au service social et informe les médecins le cas échéant;</li> <li>• Suit les impayés et décide, après concertation éventuelle avec le responsable hiérarchique, de faire appel à un avocat ou une société de recouvrement;</li> <li>• Rectifie les factures incorrectes (ex. recherche les adresses en cas de retour de courrier avec adresse inconnue) ou les annule après accord du médecin concerné et passe les écritures correspondantes;</li> <li>• Fait des recherches pour attribuer les paiements bancaires sans référence;</li> <li>• Se base sur les consignes de la direction pour proposer en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service social qu'un patient/résident puisse étaler ses paiements et en assure le suivi;</li> <li>• Rassemble les informations nécessaires pour assurer le paiement des honoraires d'huissier;</li> <li>• Classe et archive tous les documents;</li> </ul>
<p>- Prendre contact avec les parties concernées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prend contact, selon les nécessités, avec les compagnies d'assurance, les mutuelles, les employeurs (en cas d'accident du travail) ou les CPAS pour discuter des factures en tenant compte de la situation des patients/résidents;</li> <li>• Prépare le dossier de contentieux contenant toute l'information disponible (tels que les factures, courriers, résumé de la situation);</li> </ul>
<p>- Répondre aux questions des patients/résidents et des familles, des administrateurs de biens et des médiateurs de dettes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoie les duplicata de factures;</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède un esprit mathématique;
  - Connaît les conditions de paiement propres à l'institution;
  - Comprend le rôle des instances internes et externes;
  - Possède une connaissance générale de la procédure de facturation;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Cherche un compromis avec le patient/résident dans l'étalement des paiements;
- Recueille des informations dans les services internes et externes;
- Répond aux questions des patients/résidents et leur proches, des gestionnaires de biens, des médiateurs de dettes et autres;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Fournit des informations correctes sur des questions pratiques;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;