

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

| ACTIVITÉS                                                                                                                 | TÂCHES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Traiter les créances impayées                                                                                           | <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> |
| - Prendre contact avec les parties concernées                                                                             | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| - Répondre aux questions des patients/résidents et des familles, des administrateurs de biens et des médiateurs de dettes | <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;

## L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
  - Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).
  - Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)
  - La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)
  - La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'événements internes).
  - Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.