



**Objectif général:** Soutenir le chef du service contentieux afin d'assurer un maximum de recouvrements, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef du service contentieux et le remplacer provisoirement le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser le service sous l'autorité du responsable hiérarchique

- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation du service

- Répondre aux questions des patients/résidents et des familles, des administrateurs de biens et des médiateurs de dettes

- Prendre contact avec les parties concernées

## TÂCHES

- Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Conseille, selon les procédures existantes, le supérieur au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);
- Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;
- Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;

- Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du service;
- Soutient le responsable hiérarchique dans l'organisation des procédures de recouvrement (rappels, huissiers, avocats, etc);
- Analyse les principales causes d'erreur et propose au supérieur des mesures pour éviter qu'elles ne se répètent;
- Echange des informations avec le service informatique pour les adaptations des programmes aux besoins du service;

- Répond aux questions plus complexes découlant de l'envoi des factures et/ou des rappels;
- Fournit l'information, après accord du responsable hiérarchique, sur les procédures de contentieux aux collègues de l'institution;

- Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique, dans les dossiers complexes ou difficiles à résoudre et selon les nécessités, avec les parties internes (patients/résidents, médecins, chefs de service et/ou service facturation) et externes (compagnies d'assurance, mutuelles, employeurs en cas d'accident du travail, CPAS, huissiers et sociétés de recouvrement) pour obtenir et/ou donner des explications sur les factures;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une bonne connaissance du fonctionnement de la tarification et de la facturation;
  - Possède des notions de comptabilité;
  - Possède une bonne connaissance de la législation applicable dans le domaine;
  - Expertise dans les missions déléguées;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
  - Possède des aptitudes administratives
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Ecoute les patients/résidents pour bien comprendre leur situation sociale ou financière;
- Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique, avec les médecins, les responsables du service et/ou le service facturation pour obtenir et/ou donner des explications sur les factures;
- Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique et selon les nécessités, avec les compagnies d'assurance, les mutuelles, les employeurs (en cas d'accident du travail), les CPAS, les huissiers et les sociétés de recouvrement pour discuter et négocier les factures en tenant compte de la situation des patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de situations présentant un risque financier pour l'institution;
- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel;
- Contacte la partie concernée pour obtenir des renseignements et/ou des éclaircissements;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique lorsque l'enjeu financier est important;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



## 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'évènements 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.**