

<https://ressources.anap.fr/ressourceshumaines/publication/2311-referentiel-des-activites-et-des-competences-chaîne-accueil-facturation-recouvrement>

Référentiel des activités et des compétences Chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement

Sommaire

1. Introduction
2. Le référentiel des activités...
 - 2.1. Le processus
 - 2.2. Les activités
 - 2.3. Les compétences**
 - 2.4. Le niveau de compétence
 - 2.5. Le référentiel des activi...
3. Le diagnostic des compétences...
4. La gestion des compétences
 - ➕ 4.1. Usages pour les utilisate...
 - ➕ 4.2. Mener une démarche de ges...
 - 4.3. Une démarche à mener avec...
5. Annexes
 - 5.1. Annexe 1 : définitions
 - 5.2. Annexe 2 : Référentiel de...
 - 5.3. Annexe 3 : Retour d'expér...

↪ 2. Le référentiel des activités et des compétences de la chaîne Accueil - Facturation – Recouvrement

↪ 2.3. Les compétences

On distingue deux natures de compétences :

- Les connaissances (ou savoirs) : elles sont décrites par un substantif ;
- Les savoir-faire qui regroupent les savoir-faire pratiques ainsi que les savoir-faire relationnels et comportementaux : ils sont décrits par un verbe à l'infinitif.

Les compétences à mobiliser pour réaliser les activités du référentiel ont été regroupées en 7 catégories :

- Communication et relationnel ;
- Traitement de l'information ;
- Réglementaire ;
- Organisation de l'établissement ;
- SI et outils informatiques ;
- Pilotage et management ;
- Socle commun (compétences nécessaires quelle que soit l'activité à réaliser).

Au total, 49 compétences sont répertoriées : 18 connaissances et 31 savoir-faire. Elles sont présentées ci-après.

Remarque : une même compétence peut être nécessaire pour la réalisation de plusieurs activités. Par exemple, « Faire preuve de qualités relationnelles » est requis pour 19 activités différentes.

Communication et relationnel : 6 savoir-faire

Savoir-faire
Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations
Faire preuve de qualités relationnelles
Transmettre avec clarté une information par oral et/ou par écrit
Faire face à la nouveauté et au changement, adapter son comportement en fonction de la situation
Promouvoir (prestation, produit, type de paiement...)

Traitement de l'information : 4 savoir-faire

Savoir-faire
Analyser (données, situation, procédure, processus...)
Faire preuve d'initiative en recherchant des informations et des solutions
Synthétiser les informations (esprit de synthèse)
Prêter attention aux détails, vérifier et contrôler avec rigueur

Réglementaire : 8 connaissances et 5 savoir-faire

Connaissances
Règles de facturation et leur application
Composition du dossier administratif
Règles d'identité-vigilance
Nomenclatures et référentiels
Modalités de financement et financeurs
Règles et modalités de paiement (dont terminal bancaire)
Composition du dossier médical
Droit aux aides sociales

Savoir-faire
Appliquer les règles de facturation externe (dont urgence)
Appliquer les règles de facturation d'hospitalisation
Appliquer les règles de facturation de rétrocession
Appliquer les règles de facturation de PIE/PIA
Appliquer les autres règles de facturation (chambre mortuaire, médecine légale, activité libérale dans les établissements publics, prestations diverses, transport...)

Organisation de l'établissement : 2 connaissances et 1 savoir-faire

Connaissances
Vision et enjeux stratégiques du service / de la direction / de l'établissement
Enjeux financiers de l'établissement

Savoir-faire
Prendre en compte l'organisation et les autres services de son établissement

SI et outils informatiques : 1 connaissance et 2 savoir-faire

Connaissances
Architecture SI et flux d'informations échangés

Savoir-faire
Identifier les besoins d'adaptation des applications métier
Paramétrer les applications métier

Pilotage et management : 3 connaissances et 11 savoir-faire

Connaissances
Techniques de pilotage d'activité
Gestion des ressources humaines
Techniques de management
Savoir-faire
Construire et utiliser des outils de pilotage
Identifier, mettre en place les alertes puis proposer et mettre en œuvre des plans d'action
Rechercher l'efficacité et optimiser les process
Rendre compte de son activité de manière formalisée
Organiser, répartir la charge de travail et affecter les ressources en fonction des priorités
Fixer des objectifs et mesurer les résultats
Appliquer les techniques de gestion de projet (cadrage, diagnostic, plan d'action, gestion des risques, des coûts...)
Animer, communiquer et motiver une ou des équipes
Conduire des entretiens professionnels
Déléguer
Gérer les conflits
Élaborer un planning d'équipe

Socle commun : 4 connaissances et 2 savoir-faire

Connaissances
Droit à la confidentialité des données et son application
Droit des usagers et son application
Bureautique, messagerie et Internet
Procédures internes en vigueur
Savoir-faire
Être respectueux et avoir un jugement neutre
Utiliser les applications métiers/ logiciels

Ressources associées

KIT DE PRODUCTIONS
Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

Glossaire

SI
.....
Pilotage
.....

Date de parution : 09/05/2018

Télécharger la production