



LE CENTRE HOSPITALIER D'ANGOULEME RECRUTE ...

Un(e) Responsable du service clientèle

L'ÉTABLISSEMENT ET SON ENVIRONNEMENT

Le Centre Hospitalier d'Angoulême est l'établissement de référence de la Charente. C'est aussi l'établissement support du Groupement Hospitalier Territorial de Charente.

Il est en direction commune avec trois établissements : le CH de La Rochefoucauld, le CH de Confolens, le CH de Ruffec et l'Ehpad Habrioux d'Aigre.

Sa capacité d'accueil est de 1 157 lits et places répartis en MCO, SSR, USLD et EHPAD.

Doté de 9 pôles d'activités cliniques et médico-techniques, l'établissement compte environ 2 500 professionnels qualifiés, ce qui fait de lui le plus gros employeur du département.

De plus, le CH d'Angoulême est desservi par la LGV (35 mn de Bordeaux et 2h15 de Paris) et à 1h30 en voiture de la côte Atlantique.

LE POSTE

100% / Poste à pourvoir au 1^{er} mars 2027

Contractuel ou Titulaire de la FP

Candidature à adresser à Monsieur le Directeur des Ressources Humaines et des Relations Sociales avec votre lettre de motivation et votre CV exclusivement par mail à l'adresse suivante :

recrutement@ch-angouleme.fr

Pour tout complément d'information jugé utile, vous pouvez contacter Mme DUMINY, Responsable clientèle (05.45.24.40.14)



Famille : MANAGEMENT GESTION ET AIDE A LA DECISION

Sous-famille : GESTION ET ADMINISTRATION

Métier : Responsable du service clientèle

Pôle : administratif

Services ou unités fonctionnelles : Direction des finances- service clientèle -

Définition / Mission (cf fiche métier) :

Il est chargé de mettre en œuvre une organisation du service et du travail qui permette de répondre aux missions qui ont été confiées au service, en tenant compte : de la réglementation en vigueur, des objectifs stratégiques de l'établissement, de l'organisation des unités de soins, des demandes des usagers et des demandes des personnels. Il manage le service de la clientèle.

Missions spécifiques de l'agent dans le service :

Responsable hiérarchique direct : Directeur des Finances

Responsable fonctionnel : Directeur des Finances

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Relations professionnelles les plus fréquentes : avec les patients, les services de soins, l'ensemble des services administratifs et médicaux de l'hôpital, la trésorerie, les caisses d'assurance maladie, les mutuelles, les autres hôpitaux,

Conditions particulières d'exercice	Horaires :		
	Travail isolé :	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
	Déplacement :	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
	Temps partiel possible :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
	Horaires :	<input type="checkbox"/> Fixe	<input checked="" type="checkbox"/> variable <input type="checkbox"/> nuit
	Repos hebdomadaire :	<input type="checkbox"/> Fixe	<input type="checkbox"/> Variable
	Contact malade/public :	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Compléter si besoin :			

Risques professionnels En lien avec le Document Unique : Mouvements répétitifs : manipulation répétée de la souris et du clavier ,

Prérequis nécessaires à l'exercice du poste
Diplôme exigé : Attachée d'administration ou équivalent BAC + 5
Expérience conseillée : management d'équipes, bonnes connaissances de l'informatique.

Formations obligatoires : Formation à la GAM, aux règles de facturation hospitalière.

ACTIVITES

Activités principales :

① Organisation du service

- Élabore, avec l'ensemble des personnels du service et des partenaires, l'organisation du service (missions et organisation du service (organigramme), missions et organisation des équipes, fiches de poste, fiches techniques ...)
- Élabore, avec l'ensemble des personnels du service et des partenaires les procédures de travail ;
- Participe à la formation continue des personnels du service ;
- Assure les entretiens de recrutement et d'évaluation ;
- Assure en collaboration avec les adjoints des cadres l'élaboration des plannings de travail et leur suivi ;

② Suivi de l'activité et des recettes

- Assure la régularité de la facturation ;
- Assure la veille juridique et réglementaire de son secteur ;
- Assure le contrôle de l'exhaustivité des recettes;
- Assure le suivi des recettes « clientèle » de titre 1, 2 et 3 ;
- Assure un suivi et un contrôle des restes à recouvrer ;
- Assure le suivi des rejets B2 et leur retraitement et les rejets des mutuelles,
- Assure le suivi de l'activité libérale : mandatement de la redevance, statistique d'activité, préparation de la CAL en lien avec le Directeur responsable du secteur ;
- Met en place les procédures de contrôle interne et s'assure du respect de celle-ci
- Met en place les requêtes BO pour éviter les rejets et optimiser la facturation et la qualité des données de la base patients.
- Suivi des indicateurs du service.

③ Référent PASTEL du CHA, il

- Assure, en collaboration avec les adjoints des cadres :
 - Le suivi de l'évolution de l'application : prise en main des nouvelles versions, tests des nouvelles versions – participation au comité utilisateur ...
 - Les paramétrages : des utilisateurs, des tables nécessaires à son fonctionnement à l'exclusion du fichier structure (contrôle de gestion), des comptes (finances) et des praticiens (DRH – AGIR) ;
 - La formation des utilisateurs ;
 - L'accompagnement des sites décentralisés ;
 - La formulation et le suivi des demandes d'intervention du service ;
- Participe à l'évaluation de la cohérence (lien GAM-DPI et les applicatifs médicaux) et à l'évolution du système d'information ;
- Apporte son expertise de la GAM aux décideurs pour la mise en œuvre des projets.

Activités spécifiques :

- * Assure le suivi des régies du Centre Hospitalier ;
- * Participe à l'élaboration de l'EPRD dans son volet recettes ;
- * Participe au suivi des recettes ;
- * Participe aux projets relevant de son domaine d'intervention ou de sa compétence ;
- * Organise la formation des personnels soignants aux applicatifs DPI, (identification et mouvement) ;
- * Référent Identito-vigilance : suivi des règles RNIV, contrôle des taux de qualification des INS,
- * Propose des solutions pour rendre le service plus efficient.

SAVOIR-FAIRE / Compétences	Niveau requis
Management d'une équipe	maitrisé
Aptitude à l'écoute des besoins des utilisateurs	maitrisé
Curiosité intellectuelle pour une veille technologique et juridique	maitrisé
Appétence pour l'informatique	maitrisé

* Niveau : Non requis / A développer / Pratique courante / Maîtrisé / Expert

CONNAISSANCES	Degré**
Connaissances principales : identification des patients, règles de gestion des dossiers.	Formation interne si non maitrisé
Connaissances spécifiques : logiciels DPI, GAM et internet	Formation interne si non maitrisé

** Degré : Connaissances Générales / Connaissances détaillées / Connaissances approfondies / Connaissances d'Expert