

ACCELERER LES DELAIS DE PAIEMENT DES HOPITAUX PUBLICS

Optimiser son organisation dans le suivi de la facturation à l'encaissement

Objectifs Pédagogiques

- Actualiser les pratiques et la posture face aux évolutions des établissements de santé et de Chorus Pro
- Renforcer les compétences par l'entraînement intensif sur des dossiers réels et complexes

Public Concerné

Chargé de recouvrement expérimentés, responsable recouvrement, credit manager

Pré-Requis de la Formation

Aucun prérequis nécessaire

Les points forts

Entraînement pratique grâce à la réalisation d'actions de relance sur des cas réels

Démarche de progrès personnalisée et individualisée définie par un formateur expert

Méthode Pédagogique

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et sur notre savoir-faire métier.

Interactive, la pédagogie s'appuie sur des mises en application concrètes et pratiques, jeux de rôle et mise en situation sur cas réels.

Evaluation de la Formation

Quatre étapes d'évaluation :

1. **avant la formation**, pour positionner l'enseignement au bon niveau
2. **pendant la formation**, le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances pour adapter le rythme et sa pédagogie au groupe
3. **en fin de formation**, « à chaud », chaque participant répond à un questionnaire de satisfaction et une attestation est remise
4. **deux mois après la formation**, soit par une prise de contact directement avec vos collaborateurs formés, soit par un débrief avec vous de la mise en application des acquis de la

PROGRAMME DE FORMATION

Actualiser les pratiques et la posture face aux évolutions des établissements de santé et de Chorus Pro

Comprendre les évolutions des établissements hospitaliers et leurs impacts sur le paiement

- Comprendre Les contraintes budgétaires actuelles des établissements
- Les mécanismes de priorisation des paiements
- Les nouveaux enjeux de trésorerie des centres hospitaliers
- Identifier les décideurs influents du circuit de paiement

Cas pratiques : cartographier des interlocuteurs rencontrés par les participants

Exploiter Chorus Pro comme outil d'aide à la décision

- Exploiter les statuts Chorus, détecter les signaux faibles avant échéance
- Prioriser son portefeuille à partir des données Chorus
- Construire des scénarios de relance selon le statut de la facture
- Intégrer Chorus dans le workflow de relance avant échéance

Mise en application : analyse de dossiers réels Chorus

Construire une stratégie d'escalade efficace

- Quand escalader ? Qui solliciter ? Comment obtenir un arbitrage de paiement ?
- Adapter son discours selon l'interlocuteur
- Utiliser les enjeux du client pour créer l'urgence
- Sortir des échanges administratifs stériles

Cas pratiques : construction d'une matrice d'escalade adaptée aux principaux centres hospitaliers du portefeuille

Renforcer les compétences par l'entraînement intensif sur des dossiers réels et complexes

Diriger tactiquement ses actions de relance

- Préparer un call de négociation, définir son objectif
- Poser les bonnes questions : Identifier les marges de manœuvre du client
- Construire son argumentaire
- Obtenir un engagement ferme

Jeux de rôle : mise en situation sur des situations de relance avec différents profils clients

Renforcer son impact dans les relances écrites et orales

- Les relances écrites : rédiger une relance efficace, formuler une de paiement claire, faire ressortir l'urgence sans dégrader la relation
- Gérer les objections clients récurrentes

Travaux en groupe : réécriture des mails actuellement en place

Connaître les leviers amiables pré contentieuses

- Demande de priorité, intérêts moratoires et indemnité forfaitaire
- Mise en demeure
- Mettre en place une convention de transaction
- Mandatement d'office, saisir la médiation, le comptable public...

Cas pratiques : choisir la stratégie adaptée à plusieurs dossiers réels

DUREE ET DATES :

Durée : 2 jours / 14 heures

Dates : à programmer