

REFERENTIEL DE COMPETENCES DE Mme V.D. (Source : CIBC64 – 05/2008)

INTITULE DU POSTE : Technicienne administrative

DEFINITION DU POSTE :

Ce technicien a pour rôle d'accueillir les patients et leur famille et de prendre en charge leur suivi sur le plan administratif. Il gère également la fonction administrative de l'établissement.

POLE DE COMPETENCES : renvoie à un ensemble d'activités.

ACTIVITES : renvoient à un listing de tâches accomplies.

MAITRISE DES ACTIVITES : renvoie au degré d'autonomie

1 : Débutant : effectuer avec l'aide de quelqu'un ;

2 : Maîtrise : effectuer en autonomie ;

3 : Expertise : avoir une spécialisation dans l'activité, une expertise me permettant d'aller plus loin que la réalisation de l'activité elle-même.

PERIODICITE : fréquence de l'activité

1 : quotidien : fait tous les jours ;

2 : périodique : plus d'une fois par semaine ;

3 : exceptionnel : quelques fois par an.

LES SAVOIRS ET SAVOIR-ETRE : renvoient aux connaissances et aux comportements

1 : peu nécessaire ;

2 : nécessaire ;

3 : indispensable

INDICATEUR DE REUSSITE : éléments objectivables permettant de mesurer la réussite de l'activité.

Ce tableau présente les fonctions classées par ordre d'importance et d'urgence. (Source : CIBC64 – 05/2008)

Mme V.D.	Mme T.C. (la collègue de travail)
Fonction 1 : Organisation administrative des séjours	Fonction 1 : Organisation administrative des séjours
Fonction 2 : Gestion des dossiers comptables (spécificité : règlements et impayés et leur suivi)	Fonction 2 : Gestion des dossiers comptables (spécificité : facturation)
Fonction 3 : Co-pilotage du Schéma Directeur de l'information Gestion du réseau informatique	Fonction 3 : Réception des appels téléphoniques
Fonction 4 : Réception des appels téléphoniques	Fonction 4 : Accueil physique
Fonction 5 : Accueil physique	Fonction 5 : Traitement et mise en forme de documents, rapports, courriers (spécificité : enquêtes)
Fonction 6 : Traitement et mise en forme de documents, rapports, courriers (spécificité : enquêtes)	Fonction 6 : Réception et traitement des courriers
Fonction 7 : Réception et traitement des courriers	Fonction 7 : Gestion du réseau informatique
Fonction 8 : Participation à la certification	Fonction 8 : Participation à la certification
Fonction 9 : Participation à des réunions	Fonction 9 : Participation à des réunions
Fonction 10 : Gestion des stocks et fournitures de bureau	Fonction 10 : Gestion des stocks et fournitures de bureau
Fonction 11 : Formation des stagiaires	

FONCTION 1 : Organisation administrative des séjours

(Source : CIBC64 – 05/2008)

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
1) Gestion des demandes d'hospitalisation	1) Prendre des renseignements sur le patient (nom, prénom, âge, sécurité sociale et mutuelle...)	2	1 (tous les jrs)	- Connaissance des logiciels (Word 03, Excel 03, Internet,) (3)	Enquêtes de satisfaction des séjours Audit du dossier patient Audit de l'archivage Séjour complet avec liste d'attente suffisante (5-7 patients), remplacement réussi suite aux éventuels désistements
	2) Envoyer le dossier d'admission	2	1		
	3) Recenser les différents documents (prise en charge mutuelle, sécurité sociale, le carnet alimentaire du jeune, les imprimés du dossier)	2	1		
	4) Organiser les rendez-vous de pré-admission, d'entrée, de sortie et de simple visite	2	2 (env.5 x / an)	- Connaissance du fonctionnement des partenaires sociaux (2)	
	5) Créer et mettre à jour une liste des patients préinscrits	2	1	- Rigueur sur les données administratives du patient et les étapes à suivre du protocole d'admission (3)	
	6) Relancer les familles pour compléter le dossier administratif	2	2		
	7) Contacter les organismes sociaux pour compléter le dossier	2	2	- Veille sur les nouveautés du système de prise en charge (2) -Confidentialité (3) - Organisation et gestion du temps (3)	
	8) Créer une base de données des informations administratives du patient	2	2 (6 x / an)		
	9) Créer la liste définitive et diffusion à tous les services	2	2 (6 x / an)		
	10) Dispatcher les différents documents du dossier aux services concernés	2	2 (6 x / an)		
	11) organiser les transports	2	2 (6 x / an)		
	12) inscrire les patients sur le registre des entrées	2	2 (6 x / an et à chaque entrée exceptionnelle)		
2) archivage du dossier	1) créer une page de garde avec le nom, prénom, séjour, n° identification du patient, classification des documents du dossier en respectant la procédure d'archivage	2	2 (6 x / an)		
	2) classer le dossier dans la salle des archives	2	2 (6 x / an)		

* **Maîtrise des activités**

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** **Périodicité**

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** **Les connaissances et savoir être associés**

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

FONCTION 2 : Gestion des dossiers comptables du patient (spécificité : règlement et recouvrement créances)

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
1) Création du dossier administratif informatisé du patient	1) Saisir les données administratives du patient dans le logiciel de facturation XXXX	2	2 (5 x / an)	- Connaître les règles de facturation (3)	Raccourcissement des délais de règlement et de recouvrement
2) Transmission aux Caisses d'Assurance Maladie des documents nécessaires au paiement des factures	1) Envoyer les volets 2 et 3 de la prise en charge de la sécurité sociale accompagnés de la copie de l'attestation de droits de l'assuré et enregistrer des documents envoyés dans le registre du courrier départ 1) Mettre à jour le dossier informatisé du patient (saisie des absences, changements de caisse ou mutuelles, durée de prise en charge) 2) Contrôler les pré-factures	2 2	2 (5 x / an et chaque entrée exceptionnelle)	- Maîtrise du logiciel de facturation XXXX (3) - Etre très rigoureux dans la préparation et dans l'envoi de la facturation (3) - Connaître le fonctionnement des organismes sociaux pour le paiement des factures (2)	Facturation réalisée avant le 7 du mois suivant Nombre de dossiers impayés Diminution du montant impayé à recouvrir Nombre de dossiers traités et solutionnés
3) Facturation des frais de séjour	3) Calculer manuellement le nombre de journées facturables par mois et vérification avec le logiciel (résoudre l'erreur si inégalité entre les deux) 4) Valider les pré-factures 5) Editer les factures, des étiquettes, des actes réalisés par dossier et du journal des ventes 6) Trier les factures par destinataires et envoi avec les documents nécessaires	2 2 2 2	2 2 2	- Savoir lire et exploiter les extraits de compte et grands livres clients (2) - Etre déterminé et ferme dans le recouvrement créances (2)	
4) Saisie des Règlements	1) Vérifier les paiements avec les bordereaux organismes payeurs et les relevés de compte 2) Saisir les règlements dans le logiciel XXXX 3) Classer les pièces dans les classeurs concernés	2 2 2	2 2 2	- Etre déterminé et ferme dans le recouvrement créances (2) - Etre compréhensif et tolérant avec les familles en difficultés (3) - Concentration (3)	
5) Gestion du recouvrement créances	1) Traiter les retours des factures impayées (appels téléphoniques, envoi de courriers) 2) Vérifier le solde des dossiers patients 3) Faire les relances téléphoniques et écrites des créanciers 4) Faire le bilan de l'état des comptes clients avec le comptable 5) Mettre en place et suivi de facilités de paiements avec les familles (paiements échelonnés...)	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	- Etre capable d'aider les familles en difficultés à trouver des solutions (3)	

FONCTION 3 : Co - pilotage du Schéma Directeur de l'Information Gestion du réseau informatique et ses périphériques

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoir être associés ***	Indicateurs de réussite	
1) Co-pilotage du Schéma Directeur de l'Information 2) Sauvegarde des données informatiques des serveurs réseau et messagerie 3) Vérification de l'activation du relais messagerie 4) Interface avec notre prestataire informatique 5) Gestion des dysfonctionnements informatiques 6) Gestion des dysfonctionnements électriques	1) Saisir les modifications à apporter au document existant en fonction des évolutions réalisées dans l'établissement	2	2	- Connaître l'organisation et le fonctionnement du réseau informatique (3) - Connaître l'organisation du Système d'information de l'Etablissement (3) - Compétences informatiques (2): - Windows - Word - Excel - imprimantes - réseau	Création, suivi et évaluation des plans d'actions	
	2) Ecrire et suivre la réalisation des plans d'actions	2	2		Evolution du Schéma Directeur de l'Information	
	1) Changer les cartouches de sauvegarde	2	1		Satisfaction des utilisateurs (A mettre en place enquête ou entretien annuel)	
	2) Vérifier l'état de sauvegarde	2	1		Satisfaction du prestataire de maintenance (relationnel)	
	1) Vérifier l'activation du relais messagerie ou l'activer s'il ne l'est pas.	2	2		Nombre de fiches d'anomalies	
	1) Organiser et suivre les interventions du technicien	2	2		Sauvegarde réalisée et réussie	
	2) Organiser et suivre les achats de matériel informatique	2	2		Documents réalisés et satisfaction des utilisateurs	
	1) Réceptionner les fiches et résolution des problèmes relevant de mes compétences	2	2			
	2) Si le problème persiste, programmer une intervention du technicien	2	2			
	3) Compléter et ranger la fiche d'anomalie dans son classeur par ordre chronologique	2	2			
	En cas de coupure d'électricité :					
	1) Identifier la panne et retrait du produit défectueux si c'est le cas	2	3			
2) Arrêter les onduleurs des serveurs	2	3				
3) Réenclencher des disjoncteurs du tableau électrique	2	3				
4) Remettre en route des serveurs réseau et messagerie puis des onduleurs	2	3				
5) Vérifier du bon état de marche des appareils électriques coupés (serveurs, système téléphonique, ordinateurs)	2	3				

* **Maîtrise des activités**

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** **Périodicité**

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** **Les connaissances et savoir être associés**

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

(Source : CIBC64 – 05/2008)

FONCTION 4 : Réception des appels téléphoniques

(Source : CIBC64 – 05/2008)

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
1) Répondre à un premier appel téléphonique et donner des informations	1) Répondre aux appels téléphoniques des familles, assistantes sociales, médecins, éducateurs spécialisés, infirmières...	2	1	-Savoir cibler la demande de l'interlocuteur pour mieux guider celui-ci (3) -Avoir de bonnes connaissances sur les prestations, les financements, et le fonctionnement de l'institution (3) - Savoir transmettre un message correct, complet et suffisamment explicite (3) - Etre souriant et agréable (3) - Etre enthousiaste et positif (3)	Satisfaction des interlocuteurs sur l'accueil téléphonique (via des enquêtes de satisfaction auprès des clients externes et internes)
	2) Donner les informations nécessaires pour un placement (différents types de séjour et diverses possibilités d'accueil), les activités proposées pendant le séjour du patient, information sur la pré-admission.	2	1		
	3) Renseigner l'interlocuteur sur les coûts des séjours et sur les démarches administratives à effectuer : avec les caisses (sécurité sociale et mutuelles).	2	1		
	4) Renseigner l'interlocuteur sur l'itinéraire à suivre pour venir dans l'institution et les modalités de transports	2	1		
2) Répondre aux appels récurrents des familles ou « tuteur, accompagnant »	1) Analyser le message et filtrage des communications	2	1		
	2) Transférer l'appel vers le service concerné	2	1		
	3) Si la personne concernée est absente, prendre le message et transmettre celui-ci de manière suffisamment exhaustive.	2	1		
3) Répondre aux fournisseurs, aux représentants	1) Analyser le message et filtrage des communications	2	2		
	2) Transférer l'appel vers le service concerné	2	2		

* **Maîtrise des activités**

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** **Périodicité**

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** **Les connaissances et savoir être associés**

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

FONCTION 5 : Accueil physique

(Source : CIBC64 – 05/2008)

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
1) Accueil du patient et de sa famille, « tuteur, accompagnant »	1) Accueillir les familles : répondre de manière explicite à leur demande, les orienter vers les services concernés, les rassurer.	2	2	-Savoir cibler la demande de l'interlocuteur pour mieux guider celui-ci (3)	Nombre de dérangements pendant les entretiens (physiques et téléphoniques)
	2) Faire visiter de l'établissement	2	2		
2) Accueillir les prestataires extérieurs	1) Accueillir les fournisseurs et les orienter vers les services concernés	2	2	-Avoir de bonnes connaissances sur les prestations, les financements, et le fonctionnement de l'institution (3)	Enquêtes de satisfaction des jeunes
	2) Accueillir les prestataires extérieurs et évaluer leurs prestations en fonction des besoins	2	2		
3) Accueil des stagiaires	1) Les orienter vers le tuteur de stage	2	2	- Savoir transmettre un message correct, complet et suffisamment explicite (3)	Enquêtes de satisfaction des stagiaires
	2) Leur faire visiter de l'établissement	2	2		
	3) Leur faire compléter la fiche de renseignement de stagiaire	2	2		
				- Etre souriant et agréable (3)	
				- Etre enthousiaste et positif (3)	
				- Bonne présentation (3)	
				- Etre poli (3)	

* Maîtrise des activités

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** Périodicité

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** Les connaissances et savoir être associés

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

FONCTION 6 : Traitement et mise en forme de documents, rapports, courriers (spécificité : statistiques)

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
<p>1) Rédaction de divers courriers</p> <p>2) Création et mise en forme de tableaux et graphiques</p> <p>3) Création et mise à jour de base de données sous Word avec insertion de champs de fusion et mots clés</p>	1) Rédiger des courriers aux familles pour les séjours ou le recouvrement créances	2	1	Connaître les règles rédactionnelles (3)	Satisfaction des utilisateurs
	2) Rédiger des courriers aux caisses, mutuelles pour les prises en charge, les problèmes de factures ou le recouvrement créances	2	1	Orthographe « irréprochable » (3)	
	3) Rédiger des courriers au Conseil d'Administration (convocation aux diverses réunions, compte-rendu, invitations aux événements ponctuels)	2	2 (2 x / an et invitations ponctuelles)	Connaître les procédures de relances du recouvrement créances (3)	
	4) Rédiger des courriers aux assurances (déclarations de sinistre)	2	3	Connaître les règles de facturation 3	
	1) Créer et mettre en forme des tableaux et graphiques sur Excel pour le Directeur Adjoint à partir de divers renseignements donnés par celui-ci	2	2	Rigueur 3	
	2) Créer et mettre à jour les listes de préinscription, d'inscription définitive, d'attente et de refus sous Excel	2	2 (à chaque séjour)	Concentration 3	
	3) Créer et diffuser les listes de rendez-vous de pré-admission, d'entrées et de sorties sous Word	2	2	Maîtrise des logiciels Word et Excel 3	
	1) Créer et mettre à jour des bases de données administratives des familles ou du Conseil d'Administration pour les courriers	2	2		

* **Maîtrise des activités**

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** **Périodicité**

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** **Les connaissances et savoir être associés**

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

(Source : CIBC64 – 05/2008)

FONCTION 7 : Réception et traitement du courrier (Source : CIBC64 – 05/2008)

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
Traitement et tri du courrier reçu	1) Réceptionner du courrier reçu et signature des colis, accusés de réception, bons de livraison	2	1	Bonne connaissance de l'établissement (3)	Délais du traitement
	2) Trier et distribuer le courrier par personne ou service	2	1	Confidentialité (3)	Respect de la confidentialité
	3) Vérifier les sommes facturées sur les factures d'essence d'Intermarché	2	2	Rigueur (3)	Vérification de 100% des bons contenus dans les pochettes des véhicules

FONCTION 8 : Participation à la certification

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
Participer aux réunions concernant la certification de l'établissement	1) Assister aux différentes réunions	2	2	Bonne connaissance de l'établissement et de la certification (2)	Analyse des fiches de présence
	2) Participer à la réflexion en équipe	2	2		
	3) Réaliser les documents nécessaires (procédures, tableaux de bord)	2	2	Aisance relationnelle et capacité de prise de parole en public (2)	Inscription dans des groupes de travail et analyse des plans d'actions

* **Maîtrise des activités**

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** **Périodicité**

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** **Les connaissances et savoir être associés**

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

FONCTION 9: Participation à des réunions (Source : CIBC64 – 05/2008)

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
1) Assister aux réunions institutionnelles			2	Aisance relationnelle (3)	Analyse des fiches de présence
2) Participer aux réunions de coordination des séjours	- Informer les différents services présents des caractéristiques du séjour (liste définitive, nombre de patients sur liste d'attente, qui aller chercher à l'aéroport ou aux gares et à quelle heure, ...)	2	2	Capacité à s'exprimer en public (2) Prise de recul sur l'activité (3)	Bilan des séjours Analyse des plans d'actions et proposition d'amélioration
3) Participer aux réunions de bilans des séjours	- Faire le bilan en équipe des problèmes rencontrés durant le séjour, des points à améliorer, des points positifs et rechercher les solutions avec plan d'action à réaliser pour le prochain séjour	2	2	Capacité d'analyse, d'auto-évaluation, de remise en question et de prise de décision (3)	
4) Participer aux réunions de la CRU	-				

* Maîtrise des activités

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** Périodicité

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** Les connaissances et savoir être associés

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

FONCTION 10 : Gestion des stocks et fournitures de bureau

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
1) Gestion avec l'aide soignante des stocks de fournitures de bureau	1) Suivre les stocks de fournitures de bureau	2	2 (env. tous les 2 mois)	Anticipation (3)	Nombre de pénurie de produits ou nombre de commandes en urgence
	2) Distribuer au personnel un tableau à remplir pour leur besoin	2	2 (env. tous les 2 mois)	Réactivité (3)	
	3) Prendre rendez-vous avec notre fournisseur et passer la commande	2	2 (env. tous les 2 mois)	Connaissance du fournisseur (2)	Satisfaction des utilisateurs (entretien annuel)
	4) réceptionner et distribuer la commande	2	2 (env. tous les 2 mois)	Connaissance du besoin en fourniture des services (3)	
2) Gestion des timbres	1) Suivre les stocks	2	2 (1 x / mois)	Rester en veille sur les évolutions des tarifs (postaux et fournitures) (3)	Mesure de la quantité de timbres utilisés
	2) Commander en fonction des besoins	2	2 (env. 6 x / an)		
	3) Contrôler la consommation quotidienne	2	1		

* **Maîtrise des activités**

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** **Périodicité**

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** **Les connaissances et savoir être associés**

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

(Source : CIBC64 – 05/2008)

FONCTION 11 : Formation des stagiaires et des nouveaux salariés pour le poste de technicienne administrative

Pôles de compétences	Les activités	Maîtrise des activités *	Périodicité **	Les savoirs et les savoirs être associés ***	Indicateurs de réussite
1) Expliquer l'activité	Leur apprendre notre métier	2	3	Etre disponible (3)	Satisfaction des personnes formées et des tuteurs de stage Leur degré d'autonomie
2) Evaluer le niveau d'autonomie	Evaluer les compétences de la personne et sa motivation	2	3	Etre objectif (3)	
3) Organiser son emploi du temps	Contrôler leur travail	2	3	Etre tolérant et compréhensif (3)	
4) Superviser ce que la personne met en œuvre				Etre accueillant et chaleureux, sympathique tout en gardant la fermeté sur le cadre de travail (3)	
5) Faire une évaluation écrite et orale	Rédiger une évaluation écrite pour les rapports de stage	1	3	Capacité d'analyse (3)	
	Faire une évaluation orale à la personne stagiaire ou salarié et au tuteur ou Resp. des R.H.	1	3	Capacité à mesurer les résultats (3)	

* **Maîtrise des activités**

1 : Débutant

2 : Maîtrise

3 : Expertise

** **Périodicité**

1 : Quotidien

2 : Périodique

3 : Exceptionnelle

*** **Les connaissances et savoir être associés**

1 : Peu nécessaire

2 : Nécessaire

3 : Indispensable

AUTRES FONCTIONS :

(Source : CIBC64 – 05/2008)

- Etablir le listing pour la visite médical annuelle
- Informer le personnel concernant des nouveaux protocoles ou nouveaux fonctionnements
- Créer divers modèles de documents : « Bilan des Etats de Situation » pour le personnel (avec formation sur son utilisation), 3 modèles de courrier de Rappel, « Convocation à l'Assemblée Générale » pour le Conseil d'Administration
- Créer et diffuser des modes opératoires avec démonstration si besoin : « Bilan des Etats de Situation », l'utilisation des boîtes vocales téléphoniques
- Compléter l'enquête SAE (en ligne) chaque année avec les renseignements donnés par le Médecin – Directeur et le Directeur Adjoint.