

# Catalogue de formations

MAJ juin 2021

Backoffice est **agrée organisme de formation Datadock**. Num ero de déclaration d'activité (NDA) : 846 914 834 69 Préfecture de Lyon

## **Back Office Services**

107 Boulevard de Stalingrad, 69100 Villeurbanne

R.C.S Lyon B 822 732 236

Siret 822 732 236 000 10

Num ero de déclaration d'activité (NDA) : 846 914 834 69  
04 27 11 83 97

[contact@lagestiondutierspayant.fr](mailto:contact@lagestiondutierspayant.fr)

[www.lagestiondutierspayant.fr](http://www.lagestiondutierspayant.fr)

## Nos formations

Retrouvez le détail des formations que nous proposons.

Chaque demande de formation fait l'objet d'une étude de vos besoins et objectifs afin que nos formateurs puissent adapter le déroulé des formations en fonction de vos besoins.

<b>Gestion du tiers-payant pour les néophytes</b>	<b>5</b>
<b>Gestion du tiers-payant niveau intermédiaire</b>	<b>7</b>
<b>Gestion des rejets / erreurs comptoir</b>	<b>9</b>

## Notre équipe de formatrices



### **Dorothée Berthe**

Après 7 ans d'expérience dans la gestion du tiers-payant, Dorothée a rejoint l'équipe de Back Office Services en tant que Manager / formatrice tiers-payant en 2016.

Elle forme les clients pharmaciens à la gestion de leur tiers-payant et les accompagne dans l'amélioration du traitement des rejets.



### **Céline Puype**

Après 9 ans d'expérience dans la gestion du tiers-payant, Céline a rejoint l'équipe de Back Office Services en tant que gestionnaire et formatrice tiers-payant en 2017.

Comme Dorothée, elle forme les clients pharmaciens à la gestion de leur tiers-payant et les accompagne dans l'amélioration du traitement des rejets.

## Notre méthodologie d'accompagnement

<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Public</b>	Tout public au sein de la pharmacie souhaitant en apprendre plus sur la gestion du tiers-payant : pharmaciens, préparateurs en pharmacie, secrétaires...
<b>Durées et tarifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 7h soit 1 jour</li><li>• 14h soit 2 jours</li><li>• 35h soit 5 jours</li></ul> Tarifs sur demande auprès du service commercial Back Office Services
<b>Délais d'accès</b>	À la date souhaitée par le stagiaire
<b>Accessibilité aux personnes en situation de handicap</b>	Si vous souhaitez nous faire part d'un handicap, merci de nous contacter afin que nous adaptions au mieux notre formation à vos besoins
<b>Méthodes mobilisées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation, avec le rapport d'audit et diagnostic</li><li>• Échanges avec le formateur</li></ul>
<b>Contact</b>	<a href="#">Nous contacter ici</a> ou par téléphone au 04 27 11 83 97
<b>Modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des exercices en ligne et/ou papier tout au long de la formation</li><li>• Évaluation des compétences à chaque étape, évaluation des acquis</li></ul>

**96%**

taux de satisfaction en 2021

**3**

formations pour améliorer la gestion de son tiers-payant

**15**

ans d'expérience dans le secteur de la pharmacie

**245**

heures de formation dispensées

# I. Gestion du tiers-payant pour les néophytes

**35h soit 5 jours**

**Objectif :** La formation "Gestion du tiers-payant pour les néophytes" a pour but d'enseigner les bases du tiers-payant et de donner les clés utiles à sa gestion.

## La formation comprend

- Un module de découverte de l'environnement pharmaceutique et du tiers-payant
- Un module concernant les organismes payeurs (régimes obligatoires et mutuelles)
- Un module d'apprentissage de gestion de tiers-payant

## Les moyens pédagogiques et d'encadrement

- Une formatrice en charge du programme
- Un livret tiers-payant
- Un support de formation
- Des exercices en ligne et/ou papier
- Des évaluations des compétences à chaque étape

## Moyens et Conditions

Nombre de participants par session : 3 minimum / 6 maximum

Tarif par personne / formation : sur demande

Lieux : À distance (solution de prise en main à distance)

Durée par personne : 35 heures (soit 5 jours consécutifs de préférence)

Date de formation : à définir ensemble : horaires/jours

## Documents remis :

La société Back Office Services remet en fin de formation une attestation de présence signée ainsi qu'un diplôme aux participants, qui confirment la validation des acquis de la formation.

## Tableau de formation

Durée totale : 35 heures

	<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>
<b>Module 1 7 heures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Découvrir le tiers-payant</li><li>- Connaître l'environnement de la pharmacie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Définition du tiers-payant</li><li>- Découverte des acteurs du tiers-payant</li><li>- Les justificatifs de droits</li><li>- Les prescripteurs</li><li>- L'environnement de la pharmacie</li><li>- La télétransmission</li><li>- Le schéma du tiers-payant</li></ul>
<b>Module 2 14 heures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Connaître les organismes payeurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le régime obligatoire : définition, régimes et exonérations</li><li>- Les mutuelles : définition, et contrats mutuelle</li></ul>
<b>Module 3 14 heures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Connaître les différentes tâches liées au tiers-payant</li><li>- Savoir analyser et traiter les rejets</li><li>- Savoir analyser et traiter les impayés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Détail des tâches liées au tiers-payant</li><li>- Méthodologie</li><li>- Liste des causes de rejet et clés pour les traiter</li><li>- Mode de traitement des rejets</li><li>- Guide des bonnes pratiques</li><li>- Focus sur les impayés</li></ul>

## II. Gestion du tiers-payant niveau intermédiaire

14h soit 2 jours

**Objectif** : La formation "Gestion du tiers-payant niveau intermédiaire" a pour but d'approfondir les connaissances des personnes qui font déjà partie du milieu de la pharmacie d'officine.

### La formation comprend

- Un module d'approfondissement des connaissances de l'environnement de la pharmacie d'officine
- Un module de gestion de tiers-payant

### Les moyens pédagogiques et d'encadrement

- Une formatrice en charge du programme
- Un livret tiers-payant
- Un support de formation
- Des exercices en ligne et/ou papier
- Des évaluations des compétences à chaque étape

### Moyens et Conditions

Nombre de participants par session : 3 minimum / 6 maximum

Tarif par personne / formation : sur demande

Lieux : À distance (solution de prise en main à distance)

Durée par personne : 14 heures (soit 2 jours)

Date de formation : à définir ensemble : horaires/jours

### Documents remis :

La société Back office Services remet en fin de formation une attestation de présence signée ainsi qu'un diplôme aux participants, qui confirment la validation des acquis de la formation.

## Tableau de formation

Durée totale : 14 heures

	<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>
<b>Module 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revoir le cycle du tiers-payant</li><li>- Connaître les acteurs du tiers-payant</li><li>- Savoir mettre en corrélation les acteurs du tiers-payant</li><li>- Comprendre le mécanisme de la télétransmission</li><li>- Connaître les OP</li><li>- Connaître les différents régimes et exonérations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Schéma du tiers-payant</li><li>- Comparaison assuré / ayant-droit</li><li>- Les justificatifs de droits</li><li>- Les différents types de prescripteurs et leur droit de prescription</li><li>- La télétransmission</li><li>- Les organismes payeurs</li><li>- Détails des régimes et exonérations</li></ul>
<b>Module 2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Connaître les différentes tâches liées au tiers-payant</li><li>- Savoir analyser et traiter les rejets</li><li>- Savoir analyser et traiter les impayés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Détail des tâches liées au tiers-payant</li><li>- Méthodologie</li><li>- Liste des causes de rejet et clés pour les traiter</li><li>- Mode de traitement des rejets</li><li>- Guide des bonnes pratiques</li><li>- Focus sur les impayés</li></ul>



## III. Gestion des rejets / erreurs comptoir

7h soit 1 jour

**Objectif :** La formation "Gestion des rejets / erreurs comptoir" a pour but de donner les clés de la gestion et une méthode de traitement des rejets. Elle va aussi permettre aux participants d'améliorer la délivrance au comptoir pour éviter les rejets.

### Phases de la formation :

- 1/ Audit & Diagnostic des rejets, accès demandés aux pharmaciens (1,30 heures)
- 2/ Brief et formation de l'équipe officinale (3 heures)
- 3/ Point & Conseil 1 mois après le Brief (2,30 heures)

### Les moyens pédagogiques et d'encadrement

- Une formatrice en charge du programme
- Un livret tiers-payant
- Un support de formation
- Des exercices en ligne et/ou papier
- Des évaluations des compétences à chaque étape

### Moyens et Conditions

Nombre de participants par session : 6 maximum (d'une seule pharmacie)

Tarif / formation : sur demande

Lieux : À distance (solution de prise en main à distance)

Durée par personne : 7h

Date de formation : à définir ensemble : horaires/jours

### Documents remis :

La société Back office Services remet en fin de formation un rapport d'audit et diagnostic.

## Tableau de formation

Durée totale: 7 heures

	<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>
<b>Module 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Connaître les différentes tâches liées au tiers-payant</li><li>- Savoir analyser et traiter les rejets</li><li>- Savoir analyser et traiter les impayés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Détail des tâches liées au tiers-payant</li><li>- Méthodologie</li><li>- Liste des causes de rejet et clés pour les traiter</li><li>- Mode de traitement des rejets</li><li>- Guide des bonnes pratiques</li><li>- Focus sur les impayés</li></ul>
<b>Module 2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les bonnes pratiques au comptoir pour éviter les rejets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les justificatifs de droits</li><li>- Les bénéficiaires et ayants-droit</li><li>- Les organismes payeurs</li><li>- Les régimes et exonération</li></ul>

# Nous contacter

Tél. 04 27 11 83 97

[www.lagestiondutierspayant.fr](http://www.lagestiondutierspayant.fr)

[contact@lagestiondutierspayant.fr](mailto:contact@lagestiondutierspayant.fr)

Siège social : 107 Boulevard Stalingrad, 69100 Villeurbanne

Back Office Services – Code NAF n° 6201Z

SAS au Capital de 5.000 € – SIRET n° 822 732 236 000 10 – R.C.S. : Lyon B 822 732 236