

Mise à jour : Juillet 2024

Catalogue de formations

Backoffice est agréé organisme de formation

Numéro de déclaration d'activité (NDA) : 846 914 834 69 Préfecture de Lyon

Back Office Services

75 Rue de la République, 69002 Lyon
Tél. 04 27 11 83 97
contact@lagestiondutierspayant.fr
www.lagestiondutierspayant.fr

R.C.S Lyon B 8222 732 236
SIREN 822 732 236

Qui sommes-nous ?

Backoffice, la gestion du tiers-payant

Backoffice regroupe un ensemble de services essentiels à la gestion du tiers-payant pour les pharmacies d'officine.

Retrouvez dans ce document 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 formatrices puissent adapter le déroulé des formations.

97%

de taux de satisfaction

3

formations pour améliorer la gestion de son tiers-payant

17 ans

d'expérience dans le secteur de la pharmacie

252 heures

de formations dispensées

Sommaire

| | | |
|-----------|--|----|
| 01 | Présentation de Back Office Services | |
| | Qui sommes-nous ? | 2 |
| | Le tiers-payant en quelques chiffres | 4 |
| 02 | Backoffice, organisme de formation | |
| | Notre méthodologie d'accompagnement | 6 |
| | Notre équipe de formatrices | 7 |
| 03 | Nos formations | |
| | Gestion du tiers-payant pour les néophytes | 8 |
| | Gestion du tiers-payant niveau intermédiaire | 10 |
| | Gestion des rejets / erreurs comptoir | 12 |

Le tiers-payant en chiffres*

80%

du chiffre d'affaires d'une officine
concerne le tiers-payant

Principaux freins rencontrés dans la gestion du tiers-payant

30%

Complexité des démarches administratives

28%

Gestion du tiers-payant trop chronophage

Attentes du pharmacien en matière de tiers-payant

96%

Souhaitent réduire le temps
passé à la gestion du
tiers-payant

65%

Rencontrent des difficultés
dans la gestion du
tiers-payant

* Enquête réalisée auprès de 378 pharmaciens sur le site Internet Pharminfo.fr.

Notre méthodologie d'accompagnement

Prérequis : public

Les formations sont dispensées pour tout public au sein de la pharmacie souhaitant en apprendre plus sur la gestion du tiers-payant : pharmaciens, préparateurs en pharmacie, secrétaires en pharmacie

Durées et tarifs

7h soit 1 jour

14h soit 2 jours

35h soit 5 jours

À partir de 250€ HT/heure

Tarifs sur demande auprès du service commercial Back Office Services.

Planning

Date à définir avec le(s) participant(s).

Délai d'accès à la formation estimée à 6 semaines.

Méthodes mobilisées

- Pédagogie participative avec alternance d'exposés théoriques et exercices.
- Échanges libres avec le formateur.
- Annexes documentaires et/ou présentation du formateur envoyés par mail sur demande.

Modalités d'évaluation

- Exercices tout au long de la formation.
- Évaluations à chaque étape permettant de valider les compétences et confirmer les acquis.



La fin de la formation est confirmée dès lors que le score total des évaluations est supérieur à 70% de bons résultats. Pour un score inférieur, un module de rattrapage sera organisé (sans surcoût).

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si vous souhaitez nous faire part d'un handicap, merci de nous contacter afin que nous adaptions au mieux notre formation à vos besoins.

Contact

Téléphone 04 27 11 83 97

contact@lagestiondutierspayant.fr

Nos formatrices

Notre équipe de formatrices est composée de professionnelles expérimentées, passionnées par leur domaine. Chacune apporte une expertise solide, acquise au cours de plusieurs années d'expérience dans le tiers-payant. Grâce à leur approche pédagogique, elles accompagnent les stagiaires dans l'acquisition de compétences concrètes et immédiatement applicables. Elles veillent à offrir une formation de qualité, basée sur une approche claire et structurée.



Dorothée Berthe
Manager et formatrice

Dorothée est une experte en gestion du tiers-payant avec plus de 14 ans d'expérience dans le secteur.

Depuis 2016, elle excelle en tant que Manager et Formatrice tiers-payant au sein de notre entreprise Back Offices Services. Dans ce rôle, elle dirige brillamment son équipe, organise sa veille sur le métier, et se distingue par sa capacité à former aussi bien ses collaborateurs que ses clients.

Son parcours professionnel atteste de sa profonde expertise et de son engagement sans faille envers l'excellence opérationnelle. Grâce à son leadership et à son sens aigu de la relation clients, Dorothée est une figure incontournable dans notre univers tiers-payant.



Camille Czerniak
Gestionnaire et formatrice

Camille est une professionnelle chevronnée avec une expérience diversifiée et des compétences alliant la technicité et la pédagogie. Ayant démarré sa carrière en tant que photographe et vidéaste, elle a su exprimer sa créativité et sa capacité à gérer des projets techniques avec précision.

En novembre 2018, Camille a orienté sa carrière vers la gestion du tiers-payant et rejoint Back Office Services en tant que Gestionnaire tiers-payant, où elle a démontré son expertise et sa rigueur dans la gestion des dossiers clients. Son excellence et son dévouement au sein de l'entreprise l'ont propulsée en septembre 2023 au poste de Formatrice tiers-payant.

Dans ce rôle élargi, elle gère non seulement le tiers-payant de nos clients, mais transmet aussi ses connaissances et organise des formations.

35h soit 5 jours

Formation n°1

100% des stagiaires ont atteint l'objectif pédagogique

Gestion du tiers-payant pour les néophytes

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.

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 de formation
Sur demande auprès du service commercial

Dispensation
En distanciel (solution de prise en main à distance)

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

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.



La fin de la formation est confirmée dès lors que le score total des évaluations est supérieur à 70% de bons résultats. Pour un score inférieur, un module de rattrapage sera organisé (sans surcoût).

1. Gestion du tiers-payant pour les néophytes

Contenu de la formation

Module 1 • 7 heures

Découverte de l'environnement pharmaceutique et du tiers-payant

Objectifs de la formation

- Découvrir le tiers-payant
- Connaître l'environnement de la pharmacie

Contenu

Définition du tiers-payant

Découverte des acteurs du tiers-payant

Les justificatifs de droits

Les prescripteurs

L'environnement de la pharmacie

La télétransmission

Le schéma du tiers-payant

Module 2 • 14 heures

Les organismes payeurs : régimes obligatoires et mutuelles

Objectif de la formation

- Connaître les organismes payeurs

Contenu

Le régime obligatoire : définition, régimes et exonérations

Les mutuelles : définition et contrats mutuelle

Module 3 • 14 heures

Module d'apprentissage de gestion du tiers-payant

Objectifs de la formation

- Connaître les différentes tâches liées au tiers-payant
- Savoir analyser et traiter les rejets

Contenu

Détail des tâches liées au tiers-payant

Méthodologie

Liste des causes de rejet et clés pour les traiter

Mode de traitement des rejets

Guide des bonnes pratiques

Focus sur les impayés

14h soit 2 jours

Formation n°2

100% des stagiaires ont atteint l'objectif pédagogique

Gestion du tiers-payant niveau intermédiaire

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.

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 de formation
Sur demande auprès du service commercial

Dispensation
En distanciel (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.



La fin de la formation est confirmée dès lors que le score total des évaluations est supérieur à 70% de bons résultats. Pour un score inférieur, un module de rattrapage sera organisé (sans surcoût).

2. Gestion du tiers-payant niveau intermédiaire

Contenu de la formation

Module 1

Approfondissement des connaissances de l'environnement de la pharmacie d'officine

Objectifs de la formation

- Revoir le cycle du tiers-payant
- Connaître les acteurs du tiers-payant
- Savoir mettre en corrélation les acteurs du tiers-payant
- Comprendre le mécanisme de la télétransmission
- Connaître les OP
- Connaître les différents régimes et exonérations

Contenu

Schéma du tiers-payant

Comparaison assuré / ayant droit

Les justificatifs de droits

Les différents types de prescripteurs et leurs droits de prescription

La télétransmission

Les organismes payeurs

Détail des régimes et exonérations

Module 2

Gestion du tiers-payant

Objectifs de la formation

- Connaître les différentes tâches liées au tiers-payant
- Savoir analyser et traiter les rejets
- Savoir analyser et traiter les impayés

Contenu

Définition des tâches liées au tiers-payant

Méthodologie

Liste des causes de rejet et clés pour les traiter

Mode de traitement des rejets

Guide des bonnes pratiques

Focus sur les impayés

7h soit 1 jour

Formation n°3

100% des stagiaires ont atteint l'objectif pédagogique

Gestion des rejets / erreurs comptoir

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.

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 de formation
Sur demande auprès du service commercial

Dispensation
En distanciel (solution de prise en main à distance)

Durée par personne
7 heures

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.



La fin de la formation est confirmée dès lors que le score total des évaluations est supérieur à 70% de bons résultats. Pour un score inférieur, un module de rattrapage sera organisé (sans surcoût).

3. Gestion des rejets / erreurs comptoir

Phases de la formation

- 1 Audit et diagnostic des rejets, accès demandés aux pharmaciens (1h30)
- 2 Brief et formation de l'équipe officinale (3h)
- 3 Point et conseil 1 mois après le brief (2h30)

Module 1

Objectifs de la formation

- Connaître les différentes tâches liées au tiers-payant
- Savoir analyser et traiter les rejets
- Savoir analyser et traiter les impayés

Contenu

Détail des tâches liées au tiers-payant

Méthodologie

Liste des causes de rejet et clés pour les traiter

Mode de traitement des rejets

Guides des bonnes pratiques

Focus sur les impayés

Module 2

Objectifs de la formation

- Connaître les bonnes pratiques au comptoir pour éviter les rejets

Contenu

Les justificatifs de droits

Les bénéficiaires et ayants-droits

Les organismes payeurs

Les régimes et exonération

Contactez-nous !

Backoffice, la gestion du tiers-payant

Tél. 04 27 11 83 97

contact@lagestiondutierspayant.fr

75 Rue de la République

69002 Lyon

www.lagestiondutierspayant.fr