

# M GAM-LE CONTENTIEUX

Durée : 3 heures et 30 minutes

Programme de formation

## Public visé

Acteurs de la chaîne Accueil, Facturation et Recouvrement (Bureau des Entrées...)

## Pré-requis

Connaître la terminologie informatique de base

Connaître les règles de facturation de base.

## Objectifs pédagogiques

Assurer la refacturation des dossiers

## Description / Contenu

- Le contentieux
  - Présentation des participants
  - Présentation générale du Contentieux, le principe du contentieux
  - Les différents menus dans le dialogue Gestion du dossier (rechercher un dossier en CTX, refacturer n dossier, lister les modification de production)
  - Menus composants (actions contentieux) et actions (refacturer le dossier)
  - Le contentieux régie, le débiteur annulation, créer une DFA
  - La refacturation des titres payés en FIDES
  - Le paramétrage

## Modalités pédagogiques

Méthode : Démonstrative et mise en pratique sur environnement de formation

Techniques : Apprentissage par simulation sur PC (environnement dédié)

## Moyens et supports pédagogiques

Support de formation disponible pour chaque participant dans son espace apprenant (extranet Dendreo)

## Modalités d'évaluation et de suivi

Auto-évaluation/positionnement à l'entrée de la formation

Evaluation des acquis en cours de formation

Evaluation de la satisfaction (à chaud) en fin de formation

Un suivi pédagogique pourra être proposé par le formateur si besoin