https://www.optiserv.fr/poste/manager-tiers-payant/

MANAGER TIERS-PAYANT

Organisme employeur
OPTISERV

Type de poste
Temps plein

Durée du contrat
CDI

Lieu du poste
Antananarivo, 101, Antananarivo, Analamanga, Madagascar

Date de publication
septembre 29, 2026

Valide jusqu'au
31.10.2026

Description

Rattaché(e) à la Direction, vous garantissez le pilotage global de l'activité Tiers Payant en veillant à la performance opérationnelle, la qualité de service et la satisfaction client. Véritable pont entre les équipes, la Direction et le client donneur d'ordre, vous combinez management, analyse des résultats et expertise métier pour piloter le projet.

Responsabilités

Vos missions pour assurer la réussite du projet :

- **Pilotage de l'activité** : Organiser et superviser le quotidien, planifier les ressources, suivre les volumes/délais/SLA, anticiper les blocages et déployer les actions correctives.
- **Management :** Encadrer et animer l'équipe (briefings, points individuels, feedbacks), fixer les objectifs, identifier les besoins en formation et favoriser l'engagement.
- **Qualité & Relation client** : Contrôler la qualité des traitements et le respect des procédures, traiter les réclamations/incidents et échanger avec le client donneur d'ordre.
- **Pilotage par la donnée :** Suivre et analyser les KPI (productivité, qualité, SLA, délais, backlog, satisfaction, absentéisme, turnover), préparer les reportings et ajuster les plans d'action.
- **Amélioration continue :** Identifier les dysfonctionnements, optimiser les processus, partager les bonnes pratiques et améliorer l'expérience client/collaborateur.

Qualifications

Ce dont vous aurez besoin pour relever ce défi :

- Bac+2 à Bac+5 en management, assurance, gestion, santé, relation client ou domaine similaire.
- Expérience significative dans le Tiers Payant, l'assurance santé ou un environnement similaire.
- Expérience confirmée en relation client et réussite avérée en management d'équipe.
- Expérience reconnue dans la gestion d'une activité sous indicateurs et KPI.
- Un(e) Manager capable d'allier maîtrise opérationnelle du Tiers Payant, leadership managérial, analyse de résultats et conduite de l'amélioration continue.