

FICHE DE POSTE

RESPONSABLE DU RECOUVREMENT

L'Office pharmaceutique national (OPN) est la centrale d'achat publique de médicaments et autres produits de santé. Il a pour mission d'approvisionner les structures sanitaires publiques en priorité et détient le monopole sur tous les médicaments sous forme hospitalière.

Dans la lignée de ses objectifs de développement et de renforcement du système de santé au Gabon, la Direction générale de l'OPN souhaite intégrer dans ses équipes un(e) Responsable du Recouvrement.

DESCRIPTIF DU POSTE

Sous l'autorité du Directeur Administratif et Financier (le DAF supervisera toutes vos missions), vos principales missions sont de prendre en charge le portefeuille de créances clients de l'OPN ; de gérer et suivre la relation client, y compris pour les contentieux et litiges et assurer la liaison et collaboration avec les instances juridiques associées ; de mettre en place des procédures et outils efficaces pour le traitement des activités de recouvrement et le respect des délais de recouvrement.

Vos activités sont les suivantes :

- I. Prendre en charge le portefeuille de créances clients en étroite collaboration avec la direction des Opérations de l'OPN :**
 - Définir une politique de recouvrement pour les différents types de clients de l'OPN ;
 - Analyser les historiques de délais de règlement par type de client et systématiser les rappels et relances ;
 - Mettre en place une procédure de recouvrement des factures impayées : courriers recommandés, mise en alerte, mise en contentieux, facturation de pénalités de retard.

- II. Gérer et suivre la relation client, y compris pour les contentieux et litiges et assurer la liaison et collaboration avec les instances juridiques associées :**
 - Assurer un suivi de la relation-client avec quelques missions terrains d'analyse de satisfaction ;
 - Gérer les dossiers contentieux : préparation des dossiers de contentieux, suivis des procédures judiciaires et collaboration avec les organismes associées (avocats, tribunaux, huissiers, sociétés de recouvrements externalisés etc...)

III. Mettre en place des procédures et outils efficaces pour le traitement des activités de recouvrement et le respect des délais de recouvrement :

- **Piloter les indicateurs de performance (KPIs) de son service et assurer un reporting systématique des informations à son supérieur hiérarchique ;**
- **Effectuer des diagnostics et piloter le processus de résolution des root causes, analyser et remonter les dysfonctionnements et entreprendre toutes formes d'initiatives axées sur l'optimisation de la performance du service.**

COMPÉTENCES REQUISES

Niveau BAC+5, d'un diplôme de **Master en en finance, comptabilité ou Banque/Assurance.**

Vous justifiez au moins d'une **expérience de 4 ans** d'expérience professionnelle dans le secteur du recouvrement et/ou sur des postes en interaction avec des clients (Comptabilité Clients, Assurance-Crédit, Recouvrement, Banque...)

Vous pensez avoir les compétences nécessaires pour ce poste, telles que :

- **Une excellente maîtrise des bonnes pratiques du recouvrement**
- **Une maîtrise totale du système d'exploitation Microsoft Windows, suite bureautique Microsoft et Google est indispensable**
- **Une exposition au module Finance de SAP constituera un avantage supplémentaire.**

APTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS ATTENDUS

Vous pensez avoir les qualités nécessaires pour ce poste, telles que :

- **Sens de la négociation**
- **Ouverture d'esprit pour arbitrer les contentieux clients**
- **Diplomatie et ténacité**
- **Bonne gestion du stress et des échéances courtes**
- **Bonne 'organisation pour les procédures juridiques et pour le respect des échéances**
- **Rigueur dans le traitement des chiffres**

Envoyez votre candidature à l'adresse suivante : careers@opn-gabon.com