

TERME DE REFERENCES

Maternity Manager

Marie Stopes Madagascar (MSM) est une Association étrangère à but non lucratif orientée vers le résultat, qui utilise des techniques modernes de gestion et de marketing pour fournir des services de planification familiale, de santé de la reproduction et sexuelle, de santé maternelle et infantile et autres services associés. Elle fait partie du partenariat de Marie Stopes International (MSI) qui œuvrent dans 38 pays actuellement respectant les mêmes normes et standards de prestation de service, de qualité et des opérations tel que décrits dans le manuel de partenariat. Les prestations de services de MSI & MSM sont fondamentalement centrées sur le client (CLIENT FOCUSED)

Mission : MSM est motivée par la même mission que Marie Stopes International de permettre aux femmes et aux hommes d' « **Avoir des enfants par choix et non par hasard** »

Vision : MSM a développé la vision qui suit de « **Permettre aux familles malagasy de disposer des moyens, des connaissances et la possibilité d'avoir un enfant par choix et non par hasard** ».

Valeurs fondamentales :

MSI a défini six valeurs fondamentales : 1) Poussé par la mission – 2) Orienté vers le client - 3) Responsable
4) Courageux – 5) Resilient – 6) Inclusive

Les équipes de MSM ont voté pour les valeurs suivantes afin d'atteindre la vision développée : **PROACTIVITE – REDEVABILITE – INTEGRITE (PRI)**

La structure organisationnelle de MSM est organisée de façon à s'assurer que la vision et les objectifs à long et à court terme soient atteints. La structure organisationnelle est conséquemment ajustée pour supporter cet objectif. Il est à noter que suivant le contexte cette structure peut être amenée à une révision plus ou moins systématique.

Suivant la nouvelle vision de MSI 2030, l'Organisation va se focaliser sur les stratégies des six piliers suivants :

Pilier 1/ Ne laisser personne derrière – Pilier 2/ Renforcer le Secteur privé - Pilier 3/ SDRS guidés par la clientèle - Pilier 4/ Financer la Mission - Pilier 5/ Partenariat et Plaidoyer - Pilier 6/ Transformation Organisationnelle.

Poste :	Lieu d'affectation du poste:	Poste du Supérieur hiérarchique :	Type du contrat	Durée de l'essai:
Maternity Manager	Antananarivo	Acting Country Director	Contrat à une durée déterminée	4 mois

Le poste fonctionne avec des horaires de travail standards qui pourront s'adapter en fonction des activités.

La première responsabilité est de soutenir la mission de MSM qui est d'assurer aux individus le droit d'avoir des **enfants par choix et non par hasard**.

Les rôles ainsi que l'étendue des responsabilités sont détaillés dans ce Terme de Références bien que vous seriez amenée à effectuer d'autres tâches jugées raisonnables. MSM réserve le droit de demander à l'Employé (e) d'exécuter de temps en temps, et éventuellement, des tâches ponctuelles ou tout simplement de modifier ces responsabilités selon les dispositions.

Mission et Responsabilités

Sous la supervision directe du Acting Country Director, le Maternity Manager spécialisé en santé maternelle et infantile est chargé de planifier, d'organiser, de diriger, de contrôler et de coordonner les activités de la maternité. Il/elle veille à la prestation efficace et efficiente des services cliniques de la maternité et est également chargé(e) de superviser, diriger et motiver le personnel. Il/elle coordonne et supervise le travail et les activités des médecins, infirmières, pharmaciens et autres membres du personnel technique/paramédical/commercial/administratif & financier de la maternité. Il/elle est globalement responsable de la viabilité financière de l'activité hospitalière et veille à la prestation de services de haute qualité. Le Maternity Manager est le garant du chiffre d'affaires et de la marge commerciale sur les services de la Maternité

Leadership commercial et gestion de la maternité

- Responsable de la supervision commerciale et managériale globale de la maternité afin d'assurer la viabilité financière, ainsi que la croissance continue des activités de la maternité.
- Responsable de la préparation du plan de redressement commercial spécifique de la maternité et de son exécution conformément au calendrier et aux objectifs convenus.
- Assumer le Lead commercial afin d'assurer un esprit d'équipe et une gestion de la productivité élevés grâce à un accompagnement sur le terrain, des visites sur place et un examen périodique des objectifs de performance de la maternité.
- Responsable de la mise en œuvre efficace des initiatives d'amélioration des performances telles que le programme de recommandation de clients, la diversification des services, le programme de dérogation, les soins centrés sur le client, l'extension des heures de travail, les directives relatives à l'image de marque de la maternité et toute autre stratégie de développement commercial prévue à l'avenir.
- Élaborer des stratégies de création de la demande et veiller à la mise en œuvre du plan de création de la demande/marketing spécifique à la maternité afin d'augmenter la fréquentation des clients et les revenus générés.
- Évaluer l'activité du secteur privé, la structure des prix, l'environnement externe, les opportunités et les menaces afin de prendre des mesures proactives pour poursuivre la prestation de services et la croissance de l'activité.
- Élaborer des procédures opérationnelles standardisées afin de normaliser divers processus commerciaux et de maintenir des normes de prestation de services de haute qualité et une efficacité opérationnelle.
- Veiller à l'utilisation appropriée des budgets et des ressources au niveau de la maternité.

Gestion commerciale

- Assurer la coordination générale des activités de la maternité afin de garantir la prestation efficace de services de qualité en matière de santé maternelle et infantile et de santé sexuelle et reproductive, ainsi que la réalisation de la mission et des objectifs commerciaux de la maternité.
- Être responsable de la gestion générale et de la supervision managériale des activités hospitalières en matière de santé maternelle et infantile, y

Mesures

- Atteintes des objectifs quantitatifs du BP et forecast mensuel en Core et none Core Service
- Constante amélioration de efficiency de organisation: SI/C
- Atteintes des objectifs en Service Income dans le BP et forecast mensuel sur le Non Core Service : Accouchement - services spécialisées - analyses....
- Aucun dépassement en cost mensuel budgétisé dans le BP et forecast
- Atteinte des projections sur les services référés venant du contact center, des antennes
- Atteinte des nombres des clients visite annuel en core et non core
- Atteinte de l'income en PEC définit dans le BP
- ZERO rupture
- Zéro Fraude
- Plan PTA bâtiment effectué
- Atteinte de l'objectif projeté en qualité
- Paiement honoraire et prime complet à temps
- Demande Q à temps

compris l'élaboration du plan d'affaires, l'exécution et le suivi des opérations quotidiennes.

- Être responsable de la gestion de l'esprit d'équipe et de la productivité par le biais du coaching sur le terrain, de la motivation et de la définition et de la révision continues des objectifs de performance pour le personnel de la maternité.
- Être responsable de la viabilité financière et de la croissance continue des activités de la maternité en assurant la promotion des services, la diversification des services et la gestion efficace des ressources disponibles.
- Garantir la mise en œuvre efficace d'initiatives telles que le programme de recommandation de clients, le programme de dérogation, les soins centrés sur le client, les directives relatives à l'image de marque de la maternité et toute autre stratégie de développement commercial prévue à l'avenir.
- Évaluer l'activité du secteur privé et proposer des solutions possibles aux défis commerciaux.

Leadership et communication au sein de l'équipe

- Assurer le leadership et la gestion de l'équipe de la maternité afin de garantir la réalisation de la mission et des objectifs stratégiques de MSI Madagascar, ainsi que des objectifs de la maternité.
- Coordonner les différentes unités cliniques (OPD, OR, Lab.) et est responsable de l'organisation, du déploiement, de la supervision et de la conduite de l'évaluation semestrielle des performances du personnel de la maternité, conformément à la politique de gestion des performances de MSIM.
- Mettre en place un système de communication efficace au sein de la maternité et des autres unités du programme MSIM, des équipes techniques et opérationnelles.
- Établir les priorités et les axes de travail des équipes médicales et non médicales et assurer une coordination adéquate
- Développer les compétences en matière de gestion de la relation client de toute l'équipe de la maternité
- Assurer la coordination avec les équipes de Head Office chargées de la qualité, de la formation et des équipes régionales GSO/RST, et contrôler et évaluer les services cliniques fournis par l'équipe médicale afin de garantir la qualité des services.
- Développer de solides capacités commerciales et de gestion au sein de l'équipe.
- Motiver, encadrer, former et fixer et examiner en permanence les objectifs de performance de l'équipe qui lui est directement rattachée.
- Veiller à ce que toutes les questions relatives aux ressources humaines de l'équipe de la maternité soient traitées conformément au manuel et aux procédures du MSIM en matière de ressources humaines.
- Évaluer les besoins en formation du personnel médical et des autres membres du personnel de la maternité et organiser des programmes de formation en consultation avec l'Acting Country Director.
- Superviser l'utilisation correcte des fiches cliniques et des outils de surveillance médicale.
- Réaliser les évaluations annuelles des performances de l'équipe de la maternité.

Gestion et développement de l'équipe

- Evidence de rapport mensuel complet à temps et de la qualité par entité
- Rapport de suivi journalier sur l'EHR
- Plan d'action effectué selon les recommandations de contrôle
- Evidence sur la gestion journalière du Personnel complet et qualité
- Evidence de Planning par entité
- Facture enregistrée et signée par client
- Zéro anomalie sur la gestion de petite caisse
- Income vérifié et versé journalièrement
- Pointage de personnel complet et à temps
- Déclaration de Anti-Fraude et Corruption complète et à temps
- Analyse du tableau de bord EHR journalier par entité
- Ressources humaines formées et complètes
- Minimum incident
- Rapport incident à temps
- EHR fonctionnel et opérationnel
- I laharana fonctionnel
- Odoo à jour

- Veiller à faciliter le travail d'équipe et le partage des connaissances.
- Veiller à ce que tout le personnel concerné soit formé aux programmes de développement appropriés.
- Encadrer et conseiller les membres de l'équipe qui relèvent directement de vous.
- Définir des objectifs de performance avec chaque membre de l'équipe, procéder à des évaluations de performance et fournir des commentaires constructifs aux membres de l'équipe.

- Bâtiment de qualité
- Feed back de satisfaction positive

Gestion des relations avec la clientèle et partenariat

- Veiller à ce que les équipes de la maternité continuent d'assurer efficacement la prise en charge des clients et la confidentialité de tous les dossiers, conformément aux pratiques médicales standard acceptées et au code de conduite professionnelle du MSIM.
- Veiller à ce que les fiches des clients et autres dossiers soient à jour, ordonnés, correctement classés et facilement accessibles pour consultation et audit.
- Préparer et soumettre les programmes de travail et les rapports périodiques de la maternité.
- Assurer et veiller à ce qu'un rapport établi par le lead Clinique sera envoyé dans les délais impartis sur les incidents cliniques survenus, conformément aux directives de MSI.
- Veiller au maintien d'un environnement sûr, propre, ordonné et agréable au sein de la clinique.
- Veiller au maintien d'une prestation efficace de soins centrés sur le client et à la confidentialité de tous les cas, conformément aux pratiques médicales standard acceptées et au code de conduite professionnel.
- Assurer la liaison, le cas échéant, avec les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux afin de promouvoir les intérêts de MSIM et de renforcer le partenariat avec les autorités locales.

Gestion et administration des ressources

- Diriger l'acquisition de médicaments, de consommables et d'autres fournitures, ainsi que leur réception, leur stockage, leur conservation, leur distribution et leur réapprovisionnement réguliers en établissant à l'avance le niveau de réapprovisionnement.
- Approuver les demandes et la distribution de fournitures et autoriser les paiements financiers pour l'achat de biens et de services conformément à la politique financière et à la délégation de pouvoirs de l'organisation.
- Veiller à ce que tous les frais perçus auprès des clients soient déposés régulièrement.
- Aider et participer à la révision des frais de service de la maternité.
- Effectuer d'autres tâches administratives essentielles au fonctionnement quotidien de la maternité.
- Identifier, proposer et, une fois approuvé, mettre en œuvre un système amélioré de gestion de la clinique conçu pour augmenter la charge de travail, fournir des soins de qualité et assurer la pérennité du programme.
- S'assurer que toutes les transactions financières de la maternité sont conformes aux politiques et procédures financières du MSIM.

- Préparer et soumettre le plan de travail et le budget de la maternité sur la base des directives financières du MSIM, des critères de référence appropriés et de la portée ciblée des services.
- Produire des rapports de performance périodiques, y compris les coûts des services et les dépenses de la maternité.
- Se rendre disponible pour les inventaires et les audits réguliers, selon les besoins.

Prise en charge (PEC)

- En collaborant avec le Business to Business Manager identifier, développer et maintenir des bonnes relations avec les sociétés qui contractent avec Marie Stopes Madagascar pour prendre en charge leur personnel.
- S'assurer de l'application des clauses de contrat (services, prix, facturation, documents) par toute l'équipe.
- Contribuer de manière significative à l'augmentation progressive de la part de PEC dans l'Income pour atteindre 35% d'ici 2030.
- Assurer le recouvrement de PEC dans la maternité
- Contribuer au mapping des sociétés de PEC
- Identifier les PEC nouveaux potentiels
- Assurer que la vente de service aux PEC seront bénéfiques pour la maternité et éviter les erreurs administratives

Marketing, suivi et évaluation

- Veiller et assurer la mise en œuvre du plan de marketing, de promotion et de création de la demande lié à la promotion de la maternité et aux activités commerciales afin d'augmenter le nombre de client, l'utilisation des services et les revenus.
- Veiller à la mise en œuvre de la promotion de la maternité à travers le Contact Center (prise de rendez-vous, suivi CPN et DPA, satisfaction clientèle)
- Organiser les événements promotionnels, développer et maintenir un réseau de référence et assurer la marque et la publicité locale.
- Assurer et appliquer la politique et les plans d'actions commerciales afin d'atteindre la mission et l'objectif de la maternité.
- Contribuer à l'établissement du profil client type de la maternité pour en dégager une stratégie Marketing
- Optimiser les ventes de nos services en proposant différentes stratégies de développement, en fixant des objectifs atteignables par lead clinique, lead administratif, responsable commercial ..
- Recueillir des informations sur les salons, conférences, séminaires en cherchant des opportunités pour la Maternité toute en assurant la participation de MSM.
- Faire les analyses et les études relatives à la recherche de antennes ou collaboration
- Développer des messages de qualité pour le redressement efficace de la maternité
- Assurer la disponibilité des supports marketing dans la maternité

Résolution de problèmes et prise de décision

- Responsable de la préparation et du partage des rapports hebdomadaires/mensuels/trimestriels sur les indicateurs clés de

performance, les finances et les stocks de la maternité au niveau de Head Office, conformément au calendrier convenu.

- Identifier les problèmes qui entravent la pratique et élaborer un plan d'action pour les résoudre.
- Établir des relations commerciales solides avec les Compagnies d'assurances et des sociétés de Prise en Charge afin de promouvoir les intérêts et les partenariats de MSIM.
- Veiller à la mise en place d'une collaboration et de synergies efficaces avec les autres activités commerciales de MSIM dans la ville/région.
- Assumer toute autre tâche pertinente assignée par le supérieur hiérarchique/directeur du département.

Autres Responsabilités

- Collaborer avec l'équipe Fleet sur la gestion de l'ambulance, les chauffeurs et le bâtiment
- Rassurer le contrôle sur la gestion de l'utilisation de flotte interne, maintenance de bâtiment et matériel : outils, technologie
- Assurer la livraison des rapports demandés par MSI MSM sur la gestion de Flotte en respectant el norme et politique de Flotte
- Rassurer que les ressources utilisées pour la flotte, le bâtiment soient complètes et de qualité
- A chaque stratégie ou note, il assure le suivi et la proactivité.
- Mis à jour des plans d'actions en faisant les analyses des écoutes et interpréter les plaintes/suggestions des clients de manière précise.
- Satisfaire les clients par le biais de supervision de la cafétéria
- Être disponible pour toutes autres tâches liées à la mission de MSM.

Qualifications:

Diplôme en gestion d'entreprise, gestion des soins de santé, soins infirmiers, santé publique, marketing et domaines connexes

Expériences :

- Au moins 5 ans expériences sur la gestion commerciale et administrative
- Expériences dans la gestion de projet axé sur les résultats
- Expérience avérée dans la réalisation d'objectifs financiers et non financiers en gestion d'entreprise.
- Connaissances en supervision et audit opérationnel
- Etre sensible aux détails et apte à travailler sous pression

Compétences :

- Capacité de leadership et de coordination
- Bon négociateur
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Maîtriser les techniques et outils de communication
- Très forte capacité d'analyse.
- Langue : Malagasy, Français et la connaissance en anglais est un atout
- Maîtrise en communication verbale et écrite
- Bonne maîtrise de l'outil informatique
- Avoir une habilité de prioriser les tâches et un sens de responsabilité

TERME DE REFERENCES

Maternity Manager

- Capacité d'exercer l'initiative et le jugement
- Capacité de réagir habilement suivant des conditions variables
- Capacité d'organiser, diriger, contrôler, coordonner et planifier les activités du personnel dans son ensemble

Attitude / Motivation:

- Passionné sur l'amélioration d'accès aux services de santés et informations sur ces services
- Aisance relationnelle
- Culture de résultat
- Convainquant et persuasif
- Capacité de travailler sous pression
- Dynamique, organisé, doté d'un esprit créatif et plein d'initiative
- Sens des relations publiques
- Esprit d'ouverture et esprit d'équipe
-

Signature

Veillez signer et indiquer que vous avez lu et accepté cette description de poste

Nom:

Signature:

Date: