

## Technicien(ne) support technique international (H/F)

Fondée en 2011, Physidia est aujourd'hui reconnue comme un expert français de la dialyse à domicile. Depuis ses débuts, l'entreprise place l'innovation au centre de ses priorités, au service du confort, de la sécurité et de l'autonomie de chaque patient. Grâce à cette approche, Physidia a développé et commercialise le moniteur S<sup>3</sup>, un système spécifiquement conçu pour l'hémodialyse quotidienne à domicile.

Bien que Physidia ait connu une forte croissance, Physidia a su conserver son esprit « start-up », avec une équipe passionnée et dynamique prête à vous accueillir, si vous êtes motivé(e) par les nouvelles technologies, stimulé(e) par les défis, et avez soif d'apprendre.

Dans ce contexte de croissance et d'innovation et afin de renforcer le support technique que nous apportons à nos clients en France et à l'international, nous recrutons un(e) **Technicien(ne) support technique international F/H**.

Rattaché au Responsable Support Technique, ce rôle clé consiste à être le référent technique de l'usage et de la maintenance des équipements Physidia auprès de nos clients et de nos distributeurs.

### Rejoignez-nous !

En tant que Technicien(ne) support technique international, vous aurez pour mission principale d'assurer le support technique auprès de nos clients et de leurs patients ainsi qu'auprès de nos distributeurs et de leurs techniciens.

A ce titre, vos principales missions incluront :

#### 1. Support technique auprès des patients – Hotline :

- La permanence téléphonique (Hotline) selon un planning défini (incluant une astreinte)
- L'accompagnement des patients via le téléphone dans la résolution de problème technique
- Le conseil et les recommandations quant à la bonne utilisation du matériel
- L'organisation de la logistique des échanges de matériel dans le cadre de la Hotline (France ou réseau de distribution à l'international)
- Le remplacement d'accessoires/consommables au profit de certains patients
- A titre exceptionnel, l'intervention technique simples chez des patients

#### 2. Support technique et formation auprès des clients et réseaux de distribution :

- L'assistance des techniciens de nos clients ou distributeurs dans la gestion et la maintenance de leur parc de machines
- L'aide au diagnostic technique à distance

- Le garant du respect des règles de prise en charge des garanties (envois de pièces détachées notamment)
- La formation à la maintenance de nos matériels des techniciens de nos clients ou distributeurs
- Le garant de la bonne traçabilité des formations
- La réalisation d'interventions techniques poussées (curatives ou préventives) chez les clients ou distributeurs

### 3. Suivi de l'activité du support technique et de la base documentaire du SAV :

- Le reporting de toutes les activités du support technique dans les systèmes adaptés et le suivi de la traçabilité des activités des techniciens de nos clients ou distributeurs
- Le suivi et la déclaration de toutes les anomalies constatées
- La gestion le cas échéant des stocks déportés de pièces détachées (propriété Physidia)
- La contribution à la gestion des stocks de pièces détachées et à la cohérence des inventaires physiques et informatiques
- Le maintien de la base documentaire du SAV
- La création, la mise à jour et la diffusion contrôlée de documents techniques
- La participation au bon fonctionnement du système de management de la qualité avec l'ensemble des services impliqués

Les déplacements sur tout le territoire français (métropole et DOM) ou à l'international dans notre réseau de distributeurs sont inhérents à la mission du technique support technique.

Plus globalement, dans l'exercice de vos missions, vous porterez les valeurs de la société Physidia et respecte la déontologie, les exigences règlementaires et qualité liées à la promotion des dispositifs médicaux, les procédures internes et les règles commerciales.

## Profil recherché

- **Formation :** Formation technique niveau bac+2 type, électronique ou électrotechnique
- **Expérience professionnelle** de minimum 5 ans en tant que technicien(ne) SAV, idéalement dans le secteur industriel, voire du dispositif médical
- **Compétences et qualités :**
  - Rigueur, méthode et force de propositions, tout en étant à l'écoute des nouveautés ou avancées technologiques dans son domaine technique
  - Être capable de travailler dans un environnement en constante évolution
  - Autonomie et sens de l'organisation dans son travail quotidien
  - Être capable de travailler en équipe

Siège Social : Physidia S.A.S. - 11-13, Bd des Bretonnières - 49124 Saint-Barthélemy d'Anjou - France

Tel : +33(0)241 731 008 - Fax : +33(0)252 750 253 - Mail : [contact@physidia.fr](mailto:contact@physidia.fr)

Société par actions simplifiée au capital de 20 154 490 € - 528 454 028 RCS Angers - APE 7219Z

Siret 528 454 028 00028 - TVA Intracommunautaire : FR 13 528454028

- Sens du contact relationnel, pédagogie et adaptabilité du discours pour faire face à la diversité des interlocuteurs (clients, techniciens, patients)
- Aptitude à prendre part à l'amélioration continue des processus tout en respectant les exigences liées au système qualité
- Parfaite maîtrise des outils bureautiques et informatiques
- Maîtrise de l'anglais professionnel
- Être mobile pour assurer des interventions en déplacement avec d'éventuels weekend occupés

### **Ce que nous offrons :**

- Un environnement dynamique et stimulant, avec de nombreuses opportunités de développement
- Un rôle technique stratégique au sein d'une équipe passionnée et professionnelle
- La possibilité de travailler sur des projets innovants dans un secteur en pleine évolution

### **Informations sur le poste**

- Cette fonction est rattachée au Responsable du support technique
- Poste nécessitant des déplacements en France métropolitaine, DROM-COM et à l'international
- Astreinte téléphonique (du lundi au samedi) selon un planning tournant
- Rémunération fixe selon profil et expérience
- Statut technicien, forfait annuel de 216 jours
- Mutuelle Familiale

Si vous êtes passionné par le domaine technique et technologique et souhaitez contribuer activement au développement de la thérapie d'hémodialyse à domicile, rejoignez-nous et participez à l'évolution de notre entreprise !

### **Pour postuler**

Nous vous invitons à adresser votre CV et votre lettre de motivation, en anglais, à l'attention de Justine MARTIN, Responsable Ressources Humaines ([justine.martin@physidia.fr](mailto:justine.martin@physidia.fr)).