

Technicien Qualité Clients

Vous aimez résoudre des problèmes et contribuer au respect des règles de qualité dans la bonne humeur et la diplomatie ? Surtout, l'idée de participer à la commercialisation de dispositifs médicaux innovants vous inspire ? Vous avez frappé à la bonne porte !

Pour soutenir nos équipes qualité dans la résolution d'un nombre croissant de demandes et réclamations clients et ainsi contribuer à faciliter le processus d'investigation, nous recherchons un-e **Technicien-ne qualité - Réclamations clients** en intérim.

A PROPOS DE DIABELOOP

Créé en 2015, Diabeloop rassemble la personnalité, la passion et les compétences de plus de 130 collaborateurs-rices (janvier 2022), en France (Grenoble et Paris) et à l'international. Toutes et tous se sentent investies d'une même mission :

- rendre nos innovations accessibles aux personnes vivant avec un diabète de type 1 ;
- soulager leur lourde charge mentale, pour qu'elles puissent vivre leur vie sans interruptions !

En décembre 2019, Diabeloop a conclu un second tour de financement (série B) à hauteur de 31 millions d'euros, représentant une des plus importantes levées de fonds en Europe dans le domaine de l'intelligence artificielle thérapeutique. Deux de nos solutions ont reçu le marquage CE :

- DBLG1 System, une solution automatisée de délivrance d'insuline pour automatiser et personnaliser le traitement du diabète de type 1 - 2018 ;
- DBL-hu, un dispositif destiné à automatiser la gestion du diabète hautement instable - 2020.

Diabeloop travaille actuellement sur son déploiement commercial international.

A PROPOS DU POSTE

Localisation : Grenoble (bureaux proche Gare/Palais de Justice)

Type de contrat : CDI - temps plein

Date de démarrage : dès que possible

Rémunération : en fonction du profil

Vous intégrez l'**équipe QARA (Assurance Qualité et Affaires Réglementaires)** composée aujourd'hui de 15 personnes, réparties en différents pôles d'expertise (R&D, production, QMS, études cliniques...). Rattaché-e à notre Directrice Qualité et Affaires Réglementaires, vous travaillerez **au quotidien avec plusieurs spécialistes Qualité** à la gestion et l'enregistrement des réclamations clients (complaints).

Votre mission consistera à :

- Réceptionner, enregistrer et traiter les réclamations dans le respect de nos engagements de la qualité de service
- Assurer le bon enregistrement (description, catégorie, traitement immédiat) de toute anomalie ou réclamation client relative aux produits ou au processus
- Faire perdurer une collaboration efficace avec notre service Technical Care et R&D



- Contribuer à l'amélioration du processus de gestion des réclamations

A PROPOS DE VOUS

Compétences techniques :

- Issue d'une formation technique, vous disposez d'une expérience préalable dans le domaine de la qualité et/ou de la gestion de réclamations clients, idéalement dans un environnement fortement réglementé.
- Vous avez la maîtrise des logiciels de bureautiques (nous travaillons sur la Suite Google) et savez jongler entre différents logiciels
- Vous avez un niveau d'anglais écrit avancé

Les qualités essentielles pour le poste :

- Vous êtes reconnu·e pour votre grande rigueur et aimez résoudre des problèmes
- Les tâches informatiques et répétitives ne vous font pas peur
- Vous savez faire preuve d'adaptabilité et faire face au changement - vous jonglez sans problème entre plusieurs tâches et priorités
- Vous possédez de bonnes capacités de communication et savez être diplomate
- Vous appréciez le travail en équipe
- Sens des responsabilités et conscience professionnelle sont chez vous des atouts clés

Non requis mais apprécié (la cerise sur le gâteau !) :

- Vous avez idéalement une première expérience dans le milieu des dispositifs médicaux (norme ISO 13485) ou un secteur fortement réglementé
- Vous avez la connaissance de plateformes CRM telle que Zendesk

Ce que nous vous offrons

- Une mission qui a du sens et une valeur ajoutée pour les personnes avec un diabète et leur entourage
- L'aventure d'une entreprise dynamique en pleine expansion
- Une synergie et une solidarité à toute épreuve entre les équipes
- L'opportunité de travailler en autonomie sur vos projets et d'être force de proposition
- Un environnement de travail où agilité et flexibilité rythment le quotidien

Déroulement des entretiens

- Echange avec Marjolaine, Talent Acquisition Specialist
- Rencontre avec des membres de l'équipe QARA

Par téléphone ? En visioconférence ? En présentiel ? Diabeloop s'adapte à toutes les situations. Au vu du contexte actuel, la visioconférence reste notre moyen privilégié pour échanger avec vous.

Si vous souhaitez rejoindre une entreprise qui donne du sens à votre travail, [postulez maintenant](#) !

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre site : www.diabeloop.fr