

TECHNICIEN.NE DE MAINTENANCE CLIENTS

Mission générale

Garantit le bon fonctionnement des produits et équipements chez les clients, par des actions de maintenance préventive et curative, en suivant les normes et les procédures de son entreprise et notamment la qualité de la relation client.



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Installation des équipements ou dispositifs médicaux chez le client et validation de leur réception, le cas échéant
- Réalisation des interventions de maintenance préventive, curative et améliorative des équipements et des dispositifs médicaux au regard de l'utilisation et des besoins clients
- Suivi des évolutions, proposition et réalisation d'améliorations techniques des équipements et des dispositifs médicaux au regard de l'utilisation et des besoins clients
- Gestion des stocks de pièces détachées
- Réalisation des révisions de garantie
- Présentation des matériels auprès des clients et formation des utilisateurs, le cas échéant
- Participation à la qualification et à la validation de la remise en service des équipements



COMPÉTENCES REQUISES

- Maîtrise des spécificités techniques des produits ou équipements ou dispositifs médicaux
- Capacité à identifier et diagnostiquer les dysfonctionnements et/ou anomalies
- Respect des règles, procédures et modes opératoires
- Capacité à faire preuve de pédagogie avec les clients
- Capacité à travailler dans des délais contraints
- Anglais technique
- Capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire



DIPLÔMES REQUIS

> Niveaux de formation ou diplômes

- Bac + BTS électronique et instrumentation biomédical
- Bac à Bac+2 avec une formation technique impérative (maintenance industrielle, électronique, biomédical, mécanique...)



EXPÉRIENCE

Une première expérience dans un « Service Après-Vente » lié à une activité médicale est un plus pour s'intégrer aisément dans la fonction.



MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Technicien.ne SAV sédentaire
- Responsable SAV
- Directeur.rice des services techniques



TENDANCES D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les compétences du technicien de maintenance vont devoir s'adapter à l'arrivée du numérique en santé et l'intégration de l'intelligence artificielle au service de solutions de plus en plus innovantes.



TÉMOIGNAGE

Yannis

TECHNICIEN DE MAINTENANCE DANS L'INDUSTRIE DU DISPOSITIF MÉDICAL

PARCOURS :

après un BTS électronique à Strasbourg, il intègre rapidement le monde du travail.

Aujourd'hui, il est ingénieur technicien de maintenance pour une entreprise qui commercialise des produits d'imagerie diagnostique.

« J'interviens sur les machines, scanners et IRM de mon périmètre, dans le cadre de leur maintenance mais surtout en cas de panne.

Pour chaque client, de l'installation de la machine à sa maintenance, il y a un technicien attiré. Nous sommes leur interlocuteur privilégié, ce qui est très important pour eux.

Le technicien fait, en quelque sorte, partie de l'équipe des professionnels de santé qui utilisent la machine. Ils me connaissent bien, nous travaillons ensemble depuis quelques années maintenant.

Bien souvent les incidents peuvent se résoudre à distance, de chez moi je peux intervenir directement sur les machines que je gère. À distance, nous pouvons diagnostiquer la pièce défectueuse. Une fois commandée, je me rends sur le site, chez le client pour procéder au dépannage.

Avoir un bon relationnel est primordial !

C'est ce contact avec le client qui me plaît énormément dans mon métier.

En communiquant, on peut même avoir un client satisfait en repartant du site alors que la machine est toujours en panne. Il est important de savoir le rassurer, lui expliquer d'où vient l'incident et quelle pièce doit être changée. C'est en discutant avec mes clients que je parviens à résoudre la plupart des pannes.

Pour être un bon technicien de maintenance, il faut avant tout de la logique pour établir un diagnostic et suivre le cheminement vers la solution. »