



Numéro :	RHU-FO-02
Version :	02
Émis:	2017-05-08
Approuvé par :	

**DESCRIPTION DE POSTE**

<b>Titre du poste</b>	Coordonnateur – Support technique
<b>Description de l'entreprise</b>	Synergie Médicale est une entreprise en pleine expansion située à Longueuil qui se spécialise dans la conception, la fabrication, la mise en marché et le soutien de systèmes d'automatisation robotisée pour les pharmacies institutionnelles et commerciales en Amérique du Nord et en Europe. Synergie Médicale est à la recherche d'un(e) candidat(e) pour le poste de coordonnateur au support technique afin de chapeauter un réseau de 300 machines réparties en Amérique du Nord et en Europe.
<b>Tâches et responsabilités</b>	<p><b><u>Responsabilités</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une stratégie départementale globale liée à l'expansion des activités de l'entreprise.</li> <li>• Participer activement à l'élaboration de stratégie afin d'améliorer les processus internes de l'entreprise.</li> <li>• S'assurer que le travail soit exécuté en conformité avec les procédures internes de l'entreprise.</li> <li>• Soutenir nos agents de service à la clientèle afin de résoudre différentes problématiques complexes en lien avec leur travail.</li> <li>• Offrir un support technique avancé auprès des usagers par l'intermédiaire de notre centre d'appels (second niveau).</li> <li>• Représenter l'entreprise dans les relations avec le client.</li> <li>• Travailler en étroite collaboration avec les différents services de l'entreprise.</li> </ul> <p><b><u>Tâches</u></b></p> <p><b><u>Qualité</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer activement à l'amélioration des services en lien avec les autres départements de l'entreprise</li> <li>• Rédiger des audits de maintenance en lien avec le travail effectué par les techniciens</li> <li>• Planifier, suivre et documenter les activités de prévention - rehaussements</li> <li>• Documenter les problématiques liées aux activités de son département</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer et maintenir un réseau de contacts avec les fournisseurs clés (tiers)</li> </ul> <p><b><u>Soutien et formation de l'équipe</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Former et soutenir les techniciens</li> <li>• Fournir des conseils techniques à l'équipe</li> <li>• Participer à l'amélioration des connaissances de nos techniciens (internes et externes)</li> </ul> <p><b><u>Service à la clientèle – résolution de problèmes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le plus haut niveau de service et répondre rapidement au besoin des clients</li> <li>• Participer à l'amélioration de la fiabilité des équipements</li> <li>• Développer et implémenter les processus externes de l'entreprise</li> </ul>
<b>Titre du supérieur immédiat</b>	Vice Président Innovation & Technologie
<b>Horaire de travail</b>	40 heures
<b>QUALIFICATION REQUISE ET RÉSULTATS ATTENDUS</b>	
<b>Scolarité et expérience</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détenir un diplôme d'ingénieur (électrique, automatisation, industriel, mécanique) ou un DEC en génie mécanique/mécanique industrielle/automatisation ou toute autre formation pertinente</li> <li>• Minimum de cinq ans d'expérience dans un domaine lié à l'automatisation et au service technique incluant une expérience comme gestionnaire de projets ou d'innovation technologique.</li> <li>• Connaissance du domaine de la pharmacie un atout</li> </ul>
<b>Certifications</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune</li> </ul>
<b>Compétences particulières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parfaitement bilingue, anglais et français/écrit et parlé</li> </ul>
<b>CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES</b>	
<b>Qualités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très bonne compréhension des relations avec les techniciens</li> <li>• Esprit d'équipe et capacité de collaborer avec les employés et les fournisseurs</li> <li>• Excellentes aptitudes en communications écrite et verbale</li> <li>• Personnalité pragmatique et innovatrice</li> <li>• Attitudes pour la négociation et les relations interpersonnelles</li> <li>• Très bonne organisation du travail et souci du détail</li> <li>• Être capable de travailler sous pression</li> <li>• Excellentes aptitudes organisationnelles</li> <li>• Connaissance pratique de Microsoft Office (Access, Word et Excel).</li> <li>• Disponibilité pour des déplacements occasionnels</li> <li>• Capacité d'adaptation rapide</li> <li>• Flexibilité en lien avec son horaire de travail (semaine, fin de semaine, travail en rotation)</li> </ul>