

Le **groupe URGO** est le spécialiste de la santé et du bien-être. Il regroupe les Laboratoires URGO, JUVA SANTE et SUPER DIET. Avec plus de 3300 collaborateurs en France et à l'international, URGO est en croissance constante et développe des marques à forte notoriété telles que : Juvamine, Urgo, Mercurochrome, Humex ou Ricqlès. Leader sur ses marchés européens et présent dans de nombreux pays à travers le monde, URGO accélère son développement international. Pour atteindre leurs objectifs ambitieux les deux divisions s'appuient sur deux pôles d'excellence : Urgo Recherche et Urgo Industries.

**URGO INDUSTRIES** est l'expert industriel du Groupe URGO. Plus de 900 collaborateurs dans le monde s'engagent chaque jour à produire et à livrer les produits de santé et de bien-être aux plus hauts standards qualité avec pour obsession la santé des patients et la satisfaction de nos clients ! Chez Urgo Industries, nous poursuivons une stratégie industrielle dynamique en France : nous aurons investi près de 100 M€ entre 2015 et 2025. C'est grâce à nos équipes que nous poursuivons notre développement. Elles sont engagées, audacieuses, solidaires, toujours en quête de l'Excellence ! C'est dans ce pôle d'excellence que nous recrutons un/une :

## Technicien Assurance Qualité et Réclamation F/H

Poste basé à DIJON (21)

### La mission principale de ce poste ?

Rattaché au **Responsable Qualité Produit** – Urgo Industrie, **vous assurez la gestion et le suivi des réclamations clients relatives aux non-conformités produit**, dans le respect des différents référentiels qualités applicables et des règles d'Hygiène, de Sécurité et d'Environnement.

Vos missions principales seront de :

#### Traiter les réclamations clients dans le respect des procédures en vigueur :

- En documentant la base de données dans ENNOV
- En coordonnant les enquêtes demandées aux différents services et filiales (sites de fabrication)
- En réalisant ou veillant à la réalisation des analyses nécessaires (dossiers de lot, échantillothèque, ...) permettant le traitement adéquat des réclamations
- En pratiquant une analyse critique des réclamations et investigations pour favoriser l'identification de CAPA pertinentes
- En rédigeant les conclusions/réponses aux réclamations pour transmission aux clients internes
- En participant à l'élaboration et la présentation des indicateurs relatifs aux réclamations clients vis à vis des services techniques
- En participant à la mise à jour des outils de gestion du processus de traitement des réclamations clients (procédure, ENNOV, indicateurs...)
- En participant aux audits clients / Organismes Notifiés / Autorités

### **Assurer le lien avec l'Assurance Qualité Fournisseur :**

- En participant avec le service Assurance Qualité Fournisseur au traitement des réclamations des produits sous-traités

### **Être le garant du respect du processus Réclamations Clients :**

- En veillant au respect de ce processus par les différents acteurs
- En l'adaptant en fonction du besoin en cas de changements (organisation interne, normes, référentiels)

### **Le profil que nous recherchons.**

- Vous êtes issu (e) d'une formation **Bac+2 dans le domaine de la Qualité** et/ou vous **justifiez d'une expérience dans un poste similaire.**
- Vous disposez à minima de **notions sur les normes et référentiels de qualités** applicables à ce secteur (*BPF, BPC, ISO 13485, RIM Canada, 21 CFR PART 820, ISO 14001*).
- Vous maîtrisez les méthodes d'investigation : **Ishikawa, 5P.**
- L'**autonomie**, la **rigueur**, l'**esprit d'équipe** et le **goût du terrain** sont des qualités indispensables pour **vous épanouir dans votre poste.**
- Vous faites preuve d'aisance en communication écrite et orale et vous démontrez une bonne capacité d'analyse comme de synthèse.

***Alors pourquoi pas vous ? Rejoignez-nous !***