

Née en 1980  
**86170 Avanton**  
**Plus de 10 ans d'expérience**  
**Réf : 2107231259**

## **Responsable qualité/ satisfaction clients - sécurité**

### **Ma recherche**

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Nouvelle-Aquitaine, dans le Contrôle technique et sécurité.

### **Formations**

**2005** : Bac +2 à Campus VEOLIA environnement - Université Cergy Pontoise  
Diplôme Universitaire Gestion des Services Urbains

**2003** : Bac +5 à Université de Lille 1  
DESS QUALIMAPA, Qualité et Marketing des Productions Alimentaires

**2002** : Bac +4 à IUP - Université de Lille 1  
Maîtrise QEPI, Qualité et Environnement des Productions Industrielles

**2000** : Bac +2 à IUT - Université de Montpellier 2  
DUT Industrie Alimentaire

**1998** : Bac à Lycée Craponne sur Salon De Provence  
BAC S option SVT

### **Expériences professionnelles**

**2006 - 2013** :  
Responsable Qualité/ Satisfaction Clients - Sécurité chez Jean Lain Automobiles, Concessionnaire  
Représentant Des Marques Volkswagen Groupe France : Audi, Volkswagen, Volkswagen Utilitaires, Seat Et Skoda  
Animation Qualité/ Satisfaction Clients du secteur d'Annecy : améliorer le niveau de satisfaction client auprès de 8 services après-ventes et 7 points de vente  
- Définition et suivi des objectifs Qualité : Assurer la Certification TUV ISO9001 v.2000.  
- Pilotage et Suivi des objectifs Satisfaction Clients : Suivre, Communiquer, Améliorer les résultats des enquêtes de satisfaction constructeur - Traiter et Répondre aux réclamations clients - Organiser, Animer et préparer les réunions d'amélioration à l'aide d'observations et d'outils de mesure - Coaching comportemental des responsables après-vente.  
Animation Sécurité pour l'ensemble de l'entreprise (800 salariés - 28 sites)  
- Suivi des objectifs Sécurité : Créer, Mettre à jour et Suivre les documents uniques dont l'évaluation des risques chimiques - Préparer et Animer les formations/ Sensibilisations/ Groupe de travail sur les risques liés aux différents métiers - Assurer la mise en place d'actions répondant aux exigences réglementaires.  
Animation Environnement pour l'ensemble de l'entreprise  
Gestion de la traçabilité, Suivi et Amélioration du process concernant la manipulation des Fluides Frigorigènes.

**2004 - 2006** :  
Responsable Qualité Région Sud-Est chez Veolia Environnement - Division Propreté Nettoyage Et Multiservices sur Bordeaux  
Qualité Système : Gestion de la certification AFAQ ISO 9001 Version 2000,  
Qualité Opérationnelle : Mise en place, Modélisation et Formation des employés de l'Agro-Alimentaire à la

méthode HACCP,  
Développer les services associés, ouvertures de chantiers, analyse des risques sécurité, ...

#### **2003 - 2004 :**

Responsable Qualité chez Ofis Qualité - Organisme De Certification Pour L'industrie Agro-alimentaire sur Limoges  
Mise en place du Manuel d'assurance qualité et le manuel des opérations dans le but d'obtenir l'accréditation EN 45011,  
Conseils aux entreprises pour la mise en place du standard IFS.

#### **2002 - 2002 :**

Stagiaire Qualité sécurité Environnement chez Ricard sur Vendeville  
Mise à jour évaluation des risques Qualité, Sécurité, Environnement

#### **2000 - 2000 :**

Stagiaire Qualité chez Givrafruits sur Peypin  
Evaluation du nettoyage des lignes de production

### **Langues**

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

### **Atouts et compétences**

---

Responsable Qualité/ Satisfaction Clients - Sécurité

### **Permis**

---

Permis B

### **Centres d'intérêts**

---

Voyages, rugby (ancienne joueuse), badminton  
Secrétaire au Conseil d'Administration de l'Association les lutins de Bellefois