



Carcassonne (11000)

*****@*****.***

Cadre polyglotte polyvalente à Carcassonne, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2018 / sept. 2022

Responsable d'exploitation adjointe

Autoroutes du Sud de la France (groupe Vinci) - Saint-Gaudens/Tarbes/Artix, Carcassonne

- *Astreinte opérationnelle (accidents, manifestations, viabilité hivernale...)*
- *Management de conducteurs de travaux, techniciens patrimoine et opérateurs sécurité (surveillance, sécurité, entretien de l'autoroute, gestion du péage et de l'infrastructure)*
- *Entretiens individuels annuels d'évaluation et professionnels*
- *Recrutement de conducteurs de travaux (managers), ouvriers autoroutiers, techniciens patrimoine*
- *Relationnel avec sous-traitants, prestataires, fournisseurs et partenaires institutionnels externes*
- *Management de la démarche environnementale (ISO 14001)*
- *Prévention des risques/Sécurité et Santé au Travail, mesures correctives et conformités règlementaires (ISO 45001)*
- *Renouvellement du matériel*
- *Pilotage du compte d'exploitation (=> 3500 k€)*
- *Budgets grosses réparations (=> 550 k€) et unités d'œuvres (projection, suivi mensuel des écarts, justification)*
- *Suivi de la planification des travaux/chantiers*
- *Engagement commercial pour la qualité de service (réclamations clients et riverains, réactivité interventions, propreté des aires) et l'information clients*

janv. 2014 / sept. 2018

Responsable d'exploitation

Keolis - Alès

Membre du CODIR (Comité de Direction) de la filiale, assermentée au contrôle de titres de voyageurs sur le bassin alésien.

- *Réponse à Appel d'Offres (définir et construire l'offre de transport, études et méthodes)*
- *Planification opérationnelle (construire les services agents, les trames, le planning, organiser la production, gérer le quotidien, construire le budget et piloter l'activité et la performance, décompter et gérer le temps de travail, anticiper et optimiser les besoins en effectif à moyen terme)*
- *Management opérationnel de terrain*
- *Entretiens individuels et professionnels*
- *Entretiens de recrutement de conducteurs et contrôleurs*
- *Gestion sociale/des institutions représentatives du personnel*
- *Règlementation/législation*
- *Élaboration et mise en place de procédures/précrits*
- *Contrôles qualité/sécurité-fraude/audits de conduite*
- *Accidentologie/Prévention des Risques et des Accidents*
- *Gestion du parc de véhicules*
- *Politique de maintenance*

déc. 2010 / déc. 2013

Adjointe d'exploitation

Keolis - Nîmes, Hyères/Toulon/Cogolin, Quimper, Montpellier

- *Planification opérationnelle (construire les services agents, le planning, organiser la production, gérer le quotidien, décompter et gérer le temps de travail)*
- *Management opérationnel de terrain*
- *Gestion sociale/des institutions représentatives du personnel*
- *Règlementation/législation*
- *Élaboration et mise en place de procédures/précrits*
- *Contrôles qualité/sécurité-fraude/audits de conduite*
- *Accidentologie/Prévention des Risques et des Accidents*
- *Gestion du parc de véhicules*

- oct. 2010 / nov. 2010** **Attachée commerciale**
 UPS - Vitrolles
 - Développement du business et de la croissance sur le secteur Sud-Est
 - Acquisition de nouveaux clients en menant des actions de prospection, négociation et fidélisation en renforçant les relations auprès des prospects et clients.
- mai 2010 / juil. 2010** **Assistante export**
 Groupe Articque Solutions - Fondettes
 - Contacts commerciaux en BtoB et BtoC, gestion et entretien de partenariats/contrats revendeurs avec entreprises et particuliers à l'international, gestion des demandes commerciales entrantes appels/emails sortants
 - Versions/thèmes français-anglais-espagnol-portugais, production + traductions + mises à jour de contenu de pages des sites web dédiés aux produits/services, gestion de page de produit + sa communauté sur Facebook, gestion de la cyber réputation et du référencement web du groupe sur moteurs de recherches
 - Étude et propositions de mise à jour du business plan
 - Utilisation des plateformes de travail collaboratives : CRM, réseau interne, intranet.
- sept. 2009 / avr. 2010** **Account Manager Espagne puis webplanneur**
 Wikio - télétravail
 - Contacts en BtoB, partenariats avec grands sites web, prospection/négociation par mails et téléphone, approches 1to1 et envois de mailings via le logiciel Sarbacane 3, analyse des retours, reporting des feedbacks partenaires pour amélioration du produit et/ou ajout de fonctionnalités, animation d'une communauté sur Internet via les réseaux sociaux tels Twitter ou Facebook, veille marketing et stratégique, marketing viral, etc.
 - Utilisation de plateformes de travail collaboratives : CRM, wiki, sites Wikio (websites, blog interne et blogs corporate), gmail et Skype. Utilisation des outils du Web 2.0 : les moteurs de recherches généralistes (Google, Yahoo...) et spécialisés (Trendpedia, Twitter...), les agrégateurs de contenu (Wikio, Digg...), les sites de social networking (Viadeo, LinkedIn, Facebook...), de Bookmarking (Delicious ou autres), la blogosphère. Utilisation des techniques du webmarketing : email marketing, blog marketing, marketing viral, SEO. Relation avec internautes, webmasters, blogueurs... Organisation et mise à jour d'une base de données.
 - Synchronisation mensuelle des deux bases de données principales ; mise en forme et révélation des résultats mensuels du département marketing ; management d'une équipe d'une dizaine de community managers sur 6 pays ; recrutement et formation d'assistant(e)s en webmarketing, community managers, account managers.
- janv. 2009 / juil. 2009** **Assistante manager des ventes**
 Kiabi - Chambray-lès-Tours
 - Pilotage du compte d'exploitation
 - Développement de la productivité, l'efficacité, l'autonomie de l'équipe, du sens commerçant
 - Management de l'équipe
 - Garante du rayon femme
 - Application des normes
 - Mise en place des opérations commerciales...
- juin 2008 /** **Intervenante pédagogique**
 Complétudes et particuliers - 77 , 37, 30, 11
 Intervenante pédagogique en Français, Mathématiques, Anglais, Méthodologie/Organisation au travail et aide aux devoirs auprès d'élèves de CM1, CM2, 6è, 5è, 4è, 3è et baccalauréat. Cours du soir et week-end au domicile des familles.
- janv. 2008 / mai 2008** **Tuteur informatique**
 IESEG School of Management - Lille
 Tuteur informatique (Microsoft PowerPoint et Microsoft Access) aux étudiants de 1ère année de l'IESEG School of Management. Préparation de l'examen de fin de semestre.
- juin 2007 / août 2007** **Assistante d'attractions**
 Port Aventura - Espagne
 Assistante d'attractions Universal Express dans trois unités du parc, service opérationnel.
- oct. 2006 / avr. 2007** **Contrôle de gestion**

Parapharm - Lille
Réduction des stocks et de leurs coûts.

mai 2006 / juin 2007

Manager des ventes Europe

EZ Travel - Mexique

Vente de billets d'avions, voyages par tours opérateurs, séjours en hôtels, locations de voitures. Utilisation du logiciel de travail international « Sabre ».

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2004 / août 2009

IESEG School of Management - BAC+5

IESEG School of Management, Lille / Mexique (12 mois) / États-Unis (1 semestre) / Brésil (1 semestre)

COMPETENCES

PCIE: Excel, PowerPoint, Word, Access ; Microsoft Office Project Professional, Office 365, Outlook, SharePoint ;

Prise de décision, sens de l'organisation, ordonnancement, planification opérationnelle, optimisation, encadrement d'équipes, management, Ressources Humaines (RH), gestion budgétaire, ISO45001 (Prévention des risques / Santé et Sécurité au Travail), ISO14001 (Management de la démarche environnementale), SST (Sauveteur Secouriste du Travail), AFPS (Attestation de Formation aux Premiers Secours), marketing digital, online marketing, gestion de la relation clients (CRM), blog, réseaux sociaux, négociations, gestion des opérations, gestion de projets.

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Bilingue
Espagnol	Bilingue
Français	Bilingue
Portugais	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Chant, piano, ski alpin, randonnées à pieds et en raquettes, danses, natation