

## ALEXANDRA OLIVA

📍 1 rue des Labours, 77380 COMBS-LA-VILLE

☎ 06 62 77 60 98

✉ [alex.oliva.ao@gmail.com](mailto:alex.oliva.ao@gmail.com)



---

### COMPETENCES

- Elaborer les procédures, instructions de travail
- Réalisation des audits interne
- Mise à jour des process
- Mettre en place de KPI's pour le suivi des performances
- Capacité d'écoute
- Maîtrise des outils bureautiques pack office (word, Excel, power Point Outlook, Teams)

---

### PARCOURS PROFESSIONNEL

#### RESPONSABLE DU PÔLE RELATION CLIENTS 01/2019-Actuel

##### **SGS ICS ORGANISME DE CERTIFICATION**, Arcueil 94

- Management d'une équipe de 10 personnes
- Sensibilisation aux politiques sécurité/environnement de l'entreprise
- Supervision des opérations quotidiennes de plus de 4000 comptes clients, sur les activités : Qualicert/CACES/ISO 9001/ISO 14001/ISO 45001/ISO 50001/ GMP/ dispositif médicaux /audits sociaux
- Mise à jour et amélioration continue des process et méthodes de travail.
- Animation de groupes de travail avec les services supports (commercial, technique, planification)
- Suivi et analyse des KPI's Corporate.
- Participation aux audits COFRAC et Corporate

#### RESPONSABLE DU PÔLE PLANIFICATION 01/2017 – 01/2019

##### **SGS ICS ORGANISME DE CERTIFICATION**, Arcueil 94

- Management d'une équipe de 3 personnes
- Réorganisation du process de planification par la méthode Kaizen
- Analyse des « forecasts » pour suivi et mise en place d'actions correctives.

#### RESPONSABLE PROCESS 01/2016 – 01/2017

##### **SGS ICS ORGANISME DE CERTIFICATION**, Arcueil 94

- Réalisation des audits internes
- Définir les périmètres des postes de l'activité
- Mettre en place des procédures et instructions de travail dans le respect de la réglementation 17021/17065
- Etablir les outils de mesures pour le pilotage de chaque activité.

**KEY ACCOUNT MANAGER** 06/2008-01/2016

**SGS ICS ORGANISME DE CERTIFICATION**, Arcueil 94

- Prospection, réponse à appels d'offres, chiffrage et contractualisation.
- Suivi des dossiers clients sur dispositifs médicaux, marquage CE, ISO 13495
- Suivi des dossiers systèmes (clients : PME, grands comptes) ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 50001.
- Portefeuille de 200 clients (+ 15% de CA en 7 ans ; + 20% du portefeuille clients ; ~92% de fidélisation)

**ASSISTANTE QUALITE** 09/2006 – 09/2007

**VOISINS PARCS ET JARDINS**, Limours 91

- Projet : obtention de la certification ISO 9001
- Mise en place et animation du système de management de la qualité
- Rédaction des process, des procédures
- Réalisation des audits internes dans les agences.
- Participation au CHSCT.

**ACHETEUSE** 01/2004-01/2006

**DISTRIBUTION DE LIVRES**, Ballainvilliers 91

- Définition de la stratégie achats pour les sous-traitants
- Gestion des sous-traitants (sélection, contractualisation, évaluation)
- Négociation des prix.

**ASSISTANTE PROJET** 01/2003-01/2004

**SIOM, SYNDICAT INTERCOMMUNAL DES ORDURES MENAGERES**, VILLEJUST 91

Projet : Mise en place de la collecte des Déchets Electriques Et Electroniques pour la Vallée de Chevreuse.

---

## FORMATION

**Science Po & VUMA** Paris 75, 12/2019

**Formation sur la méthode de management à l'ère de la digitale**

Formation sur la méthode de management à l'ère de la digitale.

**Centre de formation ICOPREF**, Viry-Chatillon 91, 06/2006

**Formation : qualité, Sécurité, Environnement.**

Formation Assistante QSE, auditrice interne

**Université d'Evry**, Evry 91, 06/2003

**Maîtrise AES AGT (Administration Economique et Sociale Aménagement Générale du Territoire)**

Mémoire traitement des D.E.E.E. Syndicat Intercommunal des Ordures Ménagères (S.I.O.M)