



DIRECTEUR QSSE & SATISFACTION CLIENTS

15 ans d'expérience



Julien Bousquet

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES QSSE

Depuis Janvier 2018 : Direction QSSE Groupe HYD&AU



Le Groupe HYD&AU (Hydraulique & Automation) propose, une offre globale en mécatronique intégrant l'hydraulique avec les vérins, l'électricité-automatisme et la mécanique. HYD&AU est également présent à l'international : Luxembourg, Maroc, Dubaï et Inde.

Mes missions principales en tant que Directeur QSSE sont d'assurer le déploiement du système de management QSSE dans les Sociétés Groupe et veiller à l'obtention et au renouvellement des certifications (ISO 9001 et MASE).

Management et animation d'une équipe QSE de 4 personnes.

Périmètre & chiffres clés :

- 320 collaborateurs
- 20 Agences du Groupe
- 50 M€ de CA
- 8 Sociétés



2005 - 2018 : Neopost (Nanterre) ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et AQ POSTE.

2012 - 2018 : Responsable du département Qualité & Satisfaction Clients

Mission : Définir la politique et les objectifs QSE de l'entreprise. Développer et mettre en place des démarches d'amélioration continue en assurant la cohérence des processus entre les différentes directions. Responsabilité complète des certifications de Neopost.

- Management et animation de l'équipe QSE.
- Pilotage du système de management QSE pour l'ensemble des 25 sites.
- Pilotage de la Satisfaction Clients.
- Migration en version 2015 pour l'ISO 9001 et 14001.
- Pilotage de la démarche d'amélioration continue.
- Diagnostic des forces et faiblesses de l'ensemble de l'organisation, et pilotage d'un programme d'amélioration continue avec les experts métiers de toutes les Directions.
- Prise en charge de projets structurants et/ou innovants. (Smart Process, data Quality...)
- Mise en œuvre de la stratégie développement durable et de la démarche RSE en cohérence avec les enjeux des autres Directions.
- Audits internes & externes (filiale de distribution, services techniques et site industriel).



2005 - 2012 : Satas (Groupe Neopost à Clichy) ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et AQ POSTE.

Responsable QSE & Satisfaction Clients.

Mission : Anticiper les besoins, trouver des solutions, garantir la démarche QSE, obtenir et pérenniser la satisfaction des clients. Responsabilité complète des certifications de Satas.

- Management de l'équipe QSE & Satisfaction Clients.
- Participation au Comité de Direction en tant que membre permanent, rattaché au PDG
- International : participation à des projets au niveau du Groupe pour la mise en place du Développement Durable et de la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises).
- Management des Processus et de plusieurs groupes de travail.
- Analyse et surveillance de l'efficacité des processus.
- Formation de l'ensemble des salariés et des auditeurs internes.
- Gestion intégrale des audits Internes et externes (certifié auditeur QSE).
- Optimisation du système documentaire via Intranet.
- Mise en place de reporting et de suivi dans les outils : Siebel, Sales Force et SAP.
- Approche Client : identification et qualification des besoins clients (enquêtes de satisfaction...). Prise en charge, analyse et suivi des réclamations clients.



ÉTAT CIVIL

Nationalité Française
40 ans, né à Lourdes (65)
Marié 2 enfants

COORDONNÉES

Domicilié à Bordeaux (33)
06 76 25 23 93

julien.bousquet@planeteqse.fr
http://www.planeteqse.fr

COMPÉTENCES

Management
ISO 9001 & 14001
OHSAS 18001 & MASE
RSE & Bilan GES
Développement durable
Gestion de projet
Accompagnement du changement
Amélioration continue
Satisfaction client
Web design / CRM
Formation / PNL
Success Insights

LANGUES

Anglais ●●●●○
Espagnol ●●●○○
Portugais ●●○○○

OUTILS

Pack Office ●●●●●
Visio ●●●●●
Webdesign ●●●●○
Siebel ●●●●○
Sales Force ●●●●○
SAP ●●●○○

Rugby et Course à pied
Gastronomie
Photographie
Pêche à la mouche

2000 – 2005 : **Teleperformance** Paris – Clients : **Wanadoo France et Cegetel** – ISO 9001



Teleperformance

D'Août 2002 à Août 2005 - Responsable Méthodes et Qualité :

Mission : Assurer le suivi qualité, élaborer et mettre en place des outils de management.

- Mise en place d'une démarche processus selon la norme ISO 9001:2000.
- Formation qualité de l'ensemble des Cadres et Agents de Maîtrise du département.
- Réalisation d'audits internes et externes AFAQ en tant qu'auditeur et audité.
- Management opérationnel et fonctionnel de superviseurs et/ou formateurs.
- Création et administration du système documentaire via l'Intranet.
- Gestion des réclamations clients.
- Mise en place d'actions correctives et préventives et proposition d'amélioration.

D'Août 2001 à Août 2002 - Formateur Consultant CRM :

Mission : Garantir le niveau de compétence technique et commercial des conseillers.

- Formations initiales et continues de l'ensemble des salariés Teleperformance.
- Conception de documents et supports de formation.

De Décembre 2000 à Août 2001 - Technicien Conseil PC/Mac (Hot liner) pour Wanadoo France :

Mission : Traiter les appels entrants. Un seul objectif : satisfaire les clients.

- Initiation des nouveaux employés aux outils de travail et à l'aide au diagnostic.
- Traitement des demandes clients

Réorientation professionnelle 1993 - 2000

Différentes missions dans la restauration événementielle en France et à l'étranger (USA)

DIPLOMES & FORMATIONS

2017 - 2018 : Université Paris-Est-Marne-la-Vallée

- **Master 2 Qualité Sécurité Environnement obtenu avec mention.**



2000 - 2016 : Formations internes et externes en QSE :

- Formation **AFNOR** : Evolution des normes ISO 9001 et 14001 version 2015 (Janvier 2016).
- Formation **RC Conseil** : La norme ISO 14001 et le développement durable (Mars 2006).
- Formation **RH Formation** : Mettre en place la démarche OHSAS 18001 (Janvier 2006).
- Formation **Demos** : Le Management de Projet (Juin 2004).
- Formation **Qualinove** : Perfectionnement à l'audit & Management des processus (Décembre 2003).
- Formation Interne certifiée ISO 9001 sur Internet et ses outils (Décembre 2002).
- Formation Interne sur la Qualité et la Norme ISO 9001 (Juillet 2002).



1993 - 1998 : Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme (Toulouse) :

- **B.T.S.** Brevet de Technicien Supérieur d'Hôtellerie option art culinaire (1998).
Thème de mon rapport de stage : L'hygiène, la sécurité et la qualité (HACCP) au Lake Hôtel.
- **B.T.H.** Bac Technique Hôtelier, mention bien (1996).



INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- Titulaire du permis B
- Mobilité nationale et internationale.

