

**Fadwa S. - Née**  
**94190 Villeneuve Saint-georges**  
**4 ans d'expérience**  
**Réf : 2001310530**

## **Responsable des ressources humaines**

### **Ma recherche**

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans l'Administration et Juridique.

### **Formations**

---

**2010** : Bac +5 à UPEC sur Paris  
Master Management des Organisations

**2008** : Bac +3 à UPEC sur Paris  
Licence Administration et gestion des entreprises

**2005** : Bac à Lycée François Arago  
Baccalauréat STT : Option Action et Communication Commerciales

### **Expériences professionnelles**

---

#### **2019 - 2019 :**

Head of Customer Care chez Philip Morris International sur Puteaux

- Pilotage et management du service clients
- Recrutement des équipes
- Définition de la stratégie service client
- Création des normes, des processus et des pratiques
- Gestion des projets de développement commercial avec les partenaires tiers
- Gestion des relations avec les IRP et veille au maintien d'un bon climat social

#### **2018 - 2018 :**

Responsable des Ressources Humaines chez Free - Filiale Du Groupe Iliad sur Colombes

- Déploiement de la stratégie et politique RH du Groupe
- Recrutement des équipes et des membres du comité de direction
- Management de l'équipe des Ressources Humaines
- Accompagnement des managers sur l'ensemble de leurs problématiques RH
- Gestion du disciplinaire
- Pilotage du service RH et gestion de son budget

#### **2015 - 2015 :**

Responsable de l'Expérience Client chez Free - Filiale Du Groupe Iliad sur Colombes

- Garante du pilotage et du management du service clients sous la responsabilité du Directeur de Centre.
- Pilotage et management des activités commerciales et techniques
- Analyse de la performance des équipes et déploiement des solutions.
- Déploiement de la politique Qualité / Audit du centre de contact
- Déploiement d'une solution de télétravail

#### **2011 - 2011 :**

Responsable du recrutement chez Avance Rapide sur Suresnes

- Management de l'équipe de recrutement
- Gestion du recrutement et des strategic business cases
- Relations avec les dirigeants des entreprises stratégiques

## Langues

---

Anglais (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Arabe (Oral : bilingue / Ecrit : avancé), Espagnol (Oral : bonnes notions / Ecrit : intermédiaire)

## Atouts et compétences

---

- Déploiement de la stratégie et politique RH du Groupe
- Recrutement des équipes et des membres du comité de direction
- Management de l'équipe des Ressources Humaines
- Accompagnement des managers sur l'ensemble de leurs problématiques RH
- Gestion du disciplinaire
- Pilotage du service RH et gestion de son budget

## Centres d'intérêts

---

- Pratique de boxe thaïlandaise