



# YACINE OUHAB

## Responsable performance & amélioration continue

Support Operations - Qualité - Coordination transverse - Pilotage KPI

Bordeaux, Nouvelle-Aquitaine - ouhab.yas@gmail.com - linkedin.com/in/yacine-ouhab

### C COMPÉTENCES CLÉS

- Performance opérationnelle
- Management opérationnel
- Support Operations
- Amélioration continue / Lean
- Pilotage KPI, SLA et qualité
- Analyse causes racines
- Priorisation et traitement de flux
- Coordination métier, IT et opérations
- Formation et montée en compétence
- Salesforce - Excel - Jira - Confluence - Notion - IA

### O CERTIFICATIONS

- Green Belt Lean Six Sigma - 2026
- Lean Six Sigma Yellow Belt - CESI
- Supply Chain Management - Rutgers
- Management opérationnel - Akor
- TOEIC 725

### F FORMATION

- **Master professionnel - Responsable d'unité opérationnelle**  
Collège de Paris - 2021-2022
- **Mini MBA - Administration et gestion des affaires**  
ACMT - 2022
- **DEUG Langues étrangères**  
Université Bordeaux Montaigne - 2004-2006

### L LANGUES

- Français - natif
- Anglais - professionnel
- Espagnol - basique

## CV en ligne

Portfolio interactif + version web



yacineouhab.fr

Scanner pour ouvrir

### MÉTHODE DE TRAVAIL

Observer les irritants, mesurer l'impact, standardiser les parcours, embarquer les équipes et suivre les résultats dans la durée.

### PROFIL EN 3 LIGNES

Profil opérationnel orienté support, performance et amélioration continue. Je transforme les irritants terrain en actions mesurables : cadrage de besoins, standardisation des processus, pilotage KPI, coordination transverse et montée en compétence des équipes.

**-30 %**

flux support réduit sur le périmètre piloté

**35 % -> 17 %**

réitération support fortement réduite

**16 140**

demandes analysées pour prioriser

**60 k€**

revenus additionnels sur un service cadré

### X CE QUE JE DÉLIVRE



#### 1. Stabiliser les flux

Priorisation, SLA, visibilité de l'encours et qualité de traitement.



#### 2. Réduire les irritants

Causes racines, standards, selfcare et suppression des allers-retours.



#### 3. Structurer les équipes

Formation, routines, feedback, autonomie et homogénéisation.



#### 4. Piloter par la donnée

Volumétrie, KPI, réitération, Pareto et mesure d'impact.

### E EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

#### ● Chef d'activité pilotage Fulfillment

**Octopia - mai 2022 - aujourd'hui**

- Réduit de 30 % le flux support en priorisant les irritants récurrents, en standardisant les parcours et en sécurisant les règles de traitement.
- Fait passer la réitération de 35 % à 17 % en analysant les causes racines, en animant les plans d'action et en rendant les KPI visibles.
- Identifié 413 échanges évitables sur 16 140 demandes analysées afin de prioriser les chantiers à plus fort impact.
- Généré 60 k€ de revenus additionnels en cadrant un nouveau service, ses règles de prise en charge et son suivi opérationnel.

#### ● Lead support Fulfillment

**Octopia - avr. 2021 - mai 2022**

- Amélioré la qualité des incidents L1/L2 en structurant procédures, critères d'escalade et modes opératoires.
- Renforcé l'autonomie de 3 à 4 collaborateurs via formation, coaching terrain, relecture et homogénéisation des pratiques.

#### ● Chargé de développement Fulfillment

**Cdiscount - avr. 2020 - avr. 2021**

- Structuré les process d'un dispositif Fulfillment en traduisant contraintes métier, juridiques, logistiques et produit en règles exploitables.
- Sécurisé les traitements utilisateurs en créant des procédures et modes opératoires pour les équipes support.

#### ● Assistant relation client marketplace

**Cdiscount - août 2019 - avr. 2020**

- Résolu les demandes utilisateurs en qualifiant les besoins, en priorisant les urgences et en remontant les irritants récurrents.

### R RÉALISATIONS TRANSVERSES

#### Qualité & standardisation

Procédures, règles de gestion, capitalisation des cas récurrents et homogénéisation des pratiques.

Qualité

Process

Support

#### Pilotage & amélioration continue

Routines de suivi, analyse Pareto, plans d'action, visual management et mesure des gains.

Lean

KPI

Data