



Youness Belhaj

Responsable Workforce Management · Expert Data & IA

✉ nssbelhaj@outlook.com ☎ 07 66 10 65 85 📍 Choisy-le-Roi (94600) in linkedin.com/in/nssbelhaj

Permis B · Mobilité France · Télétravail ou présentiel

PROFIL

Responsable Workforce Management avec plus de **10 ans d'expérience** dans le pilotage d'opérations à grande échelle (jusqu'à **1000+ collaborateurs, 5 pays, périmètre EMEA**). Je transforme la donnée en décisions : prévision, dimensionnement capacitaire, pilotage de la performance et optimisation économique. Manager d'équipes WFM multi-sites, j'allie rigueur analytique, vision financière et conduite du changement — une expertise transposable à tout secteur piloté par la donnée (services, banque, assurance, énergie...). Profil hybride : également développeur et adepte de la data & de l'IA, je conçois mes propres outils d'aide à la décision.

COMPÉTENCES CLÉS

Workforce Management

Prévision Capacity planning Pilotage intraday
Pilotage économique

BI & Data

Power BI Tableau SAP Excel avancé

Tech & IA

SQL HTML/CSS/JS PHP Next.js IA générative

Langues

Arabe — natif Français — courant Anglais — professionnel

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Responsable Workforce Management · Armatix

Depuis juin 2025

Lille, France

- Pilotage WFM d'opérations à fort enjeu — garant de la performance opérationnelle et de l'optimisation économique.
- Management direct des équipes WFM et pilotage stratégique des leviers capacitaires : fiabilité des prévisions, maîtrise des coûts, atteinte des objectifs de service.
- Acteur clé de la transformation des organisations et de l'amélioration continue, à l'intersection de la performance financière, de l'excellence opérationnelle et de l'engagement des équipes.

Account WFM Manager — multi-sites / multi-pays · Teleperformance

Juil. 2024 – Mai 2025

Dakar, Sénégal

- Pilotage planification & statistiques d'un compte multi-sites et multi-pays.
- Coordination des prévisions, du dimensionnement et du suivi de performance sur l'ensemble du périmètre.

Regional WFM Manager (EMEA) · Majorel

Juin 2022 – Juil. 2024

Dakar, Sénégal

- Coordination régionale WFM sur le périmètre EMEA (jusqu'à 1000+ collaborateurs, 5 pays).
- Harmonisation des méthodes de planification et de statistiques entre sites.

Local WFM Manager · Majorel

Juil. 2020 – Juin 2022

Dakar, Sénégal

- Développement des compétences d'une équipe : RPS Activités, chargés de statistiques/planification et pilotes de flux.
- Garant de l'atteinte des indicateurs et des trajectoires opérationnelles.
- Conception et mise à jour des dashboards et outils d'aide à la décision.
- Pilotage financier du site et analyse des impacts.

Chargé de Reporting Senior · Webhelp

Juil. 2019 – Juil. 2020

Agadir, Maroc

- Conception et déploiement de rapports et tableaux de bord sur Power BI et Excel.
- Automatisation des reportings et implémentation de nouvelles solutions.
- Dashboards financiers alignés sur les modèles économiques des différentes BU.

Superviseur → Superviseur Activité Senior · Webhelp

2016 – 2019

Agadir, Maroc

- Management d'équipes de conseillers puis de superviseurs ; suivi de la performance et des KPIs.
- Mise en place de systèmes de suivi des objectifs individuels et collectifs.
- Reporting, planification et ventilation des ressources (fichiers d'adhérence).

Remote

- Conception de sites web (vitrines, e-commerce, job boards) et d'applications de gestion sur-mesure.
- Création de chartes graphiques et d'identités visuelles.

FORMATION

Gestion commerciale (BAC+3)

2015 – 2016

ISIAM — Agadir, Maroc

DUT Génie Informatique

2011 – 2013

École Supérieure de Technologie — Agadir, Maroc

Baccalauréat Sciences Mathématiques

2011

El Badissi — Al Hoceïma, Maroc

ATOUTS

Leadership

Management

Analyse de données

Adaptation

Communication

CENTRES D'INTÉRÊT

Pêche

Photographie

Sport

Voyage

Impression 3D