

# Azza BEN MAHMOUD

Cheffe de projet SI – PMO  
et Consultante en conduite  
du changement ITIL® 4  
PSPO® PSM® PRINCE2®



## Coordonnées

### E-mail

azza.ben.mahmoud@gmail.com

### Téléphone

0677588731

### Adresse

53 bis rue de Passy, Paris 75016

## Compétences

Pilotage et Gouvernance de projets  
(PM)

Suivi budgétaire (CAPEX/OPEX)

Gestion PPM et priorisation  
stratégique: Consolidation et analyse  
des reportings du portefeuille projets.  
Centralisation des IS, arbitrage et  
ajustements des contraintes projet.

Méthodologies PM: Prince2,  
Agile(Scrum, KANBAN), Waterfall,  
Hybride

Accompagnement et Conduite du  
changement

Outils de gestion et reporting: MS  
Project, JIRA, Confluence, Trello,  
Planner, SharePoint, GLPI, Power BI

Retail et e-commerce: Magestore,  
Magento, SAP Retail, VLP, VLL

Cheffe de projet transverse et PMO, j'adopte une approche rigoureuse, structurée et orientée résultats. J'accompagne les équipes IT dans la conduite de leurs projets de transition et d'optimisation. Spécialisée en management de la qualité, je conçois, pilote et améliore des SMQ conformes aux référentiels ISO, ITIL, en lien avec les enjeux spécifiques des DSI. J'interviens également sur des projets de conduite du changement, en facilitant l'appropriation des nouveaux outils, processus et méthodes par les équipes en apportant un cadre méthodologique, un appui stratégique et une expertise en gestion de la qualité.

## Expériences professionnelles

2022 - 2025

### Consultante en conduite du changement/ Qualité et gouvernance IT

*TREND-IT pour le client DAHER*

- Analyse des processus de la DSI et de leurs interactions avec le SMQ Groupe selon le référentiel ITIL; identification et proposition d'améliorations sur des processus clés.
- Coordination avec les directions Méthodes, Programmes, Support et Projets.
- Élaboration d'un modèle de RACI transverse, normalisé par domaine (Cybersécurité, Systèmes, Réseaux).
- Consolidation du référentiel documentaire et analyse des écarts de couverture (stratégique et opérationnelle) à l'international.
- Cartographie des documents existants VS RAF, corrélée aux RACIs, avec priorisation par domaine.
- Conduite de la phase d'élicitation : animation d'ateliers, interviews et démonstrations avec les référents techniques.
- Validation de l'analyse et du cadre de conception documentaire.
- Rédaction des documents manquants encadrant les règles et processus IT (politiques, procédures, instructions, modes opératoires, DMS, DEX, FREX) pour les services délégués à l'international.
- Contribution à l'intégration des livrables dans le SD après validation par les parties prenantes.
- Contribution à la préparation à l'audit ISO 27001 sur un site du Groupe audité par Boeing ; participation à la mise en place du SMSI, à l'alignement documentaire avec les exigences ISO 27001 et à la conception d'une pyramide documentaire cybersécurité (stratégique à opérationnelle) avec l'équipe cyberfonctionnelle.

2021 - 2021

### Responsable Qualité et Méthodes

*DSI Carrefour*

- Réalisation d'un diagnostic organisationnel de la DSI et identification des leviers d'amélioration.
- Élaboration d'une démarche qualité pour la mise en œuvre d'un SMQ, alignée sur les référentiels ISO 9001 et les bonnes pratiques ITIL4.
- Conception d'un site SharePoint pour le management qualité et documentaire, structuré selon une arborescence inspirée de QUALIPRO.
- Pilotage de l'audit réglementaire dans le cadre du mandat de commissariat aux comptes avec Ernst & Young - volets ITGC et ITAC.
- Rédaction des cahiers de recette et exécution des tests pour plusieurs projets digitaux.
- Coordination qualité des projets IT : participation aux phases amont (lancement, cadrage, ateliers métier), revue des livrables et validation des exigences.
- Structuration du patrimoine documentaire du programme COBIS et définition de la gouvernance intégrateur-client pour le déploiement de SAP Retail.

Audit et conformité: SMQ ISO 9001, ISO9011, ISO 27001 GDPR, PCI DSS

Outils SOC: Trellix ePO, Lockpass, Forescout, Zscaler

Outils et services Sys: Easyvista, Beyond Trust, NASUNI, Centrion

Softskills: Autonomie, Organisation, rigueur et souci du détail. Esprit de synthèse et d'analyse et orientation résultats

## Langues

Français et Arabe: Bilingue

Anglais: Professionnel

## Références disponibles sur demande

2018 - 2021

### **Chef de projet SI/ MOA**

#### *DSI Carrefour*

- Mise en place d'une solution Monétique intégrée à la caisse conformément à la norme (PCI/DSS).
- Pilotage de la phase de sourcing pour une solution d'encaissement omnicanal - projet non poursuivi après arbitrage stratégique.
- Réalisation d'une multitude de services client digitaux s'inscrivant dans un contexte d'une roadmap digitale de l'entreprise et du programme de fidélité.
- Mise en place d'une solution décisionnelle BI/DWH pour l'élaboration d'un Dashboard pour le pilotage de l'activité chez UHD.
- Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en place d'une plateforme E-commerce, interfaçage avec SI et reprise des données du site Corporate.
- Refonte de l'application mobile Carrefour Tunisie.
- Mise en place d'une feuille de route pour l'évolution et la pérennité des systèmes Front office existants.

2015 - 2017

### **Contrôle qualité et audit interne**

#### *Focus international*

- Formation des équipes SAP (50 ingénieurs) en termes de concepts qualité et initiation à la politique qualité et au SMQ.
- Participation à l'élaboration des processus système, leur déploiement, maîtrise et amélioration continue.
- Audit interne couvrant l'ensemble du SMQ selon le référentiel ISO 9001.
- Suivi des NC, actions qualité et des points d'amélioration régis du rapport d'audit de certification/surveillance

1) Transformation du SMQ pour le passage de l'iso 9001:2008 à l'iso 9001:2015 2) Maintien de la certification ISO sur deux cycles consécutifs 3) Conception et réalisation du QA tool pour automatiser le calcul des KPIs/ingénieur/équipe

2011 - 2017

### **Responsable qualité des processus SAP Support**

#### *SAP*

- Assurance qualité des normes et process SAP et audit des incidents au sein de l'équipe SAP Support.
- Reporting périodique des performances des ingénieurs aux chefs d'équipes, au client et au top management.
- Monitoring régulier des SLAs et KPIs.
- Escalations et analyse des enquêtes de satisfaction.
- Suivi des backlogs et actions amélioratrices
- Etablissement des PA pour le progrès des incidents.
- Création des newsletters entant que Quality champion dans GSC UK 2015

## Diplômes

2008 - 2010

### **TIC / e-commerce, Master professionnel**

*Institut des Hautes Études Commerciales, Tunis*

2004 - 2008

### **Informatique de gestion, Maîtrise**

*Institut supérieur de Gestion, Tunis*

2003 - 2004

### **Section math-sciences, Baccalauréat**