

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Chef de projet – Environnements IT & Télécom

AFD Tech part of Accenture

12/2023 – Présent | Rabat, Maroc

- Analyse des besoins métiers et techniques des clients afin de concevoir des solutions adaptées à forte valeur ajoutée
- Pilotage de projets complexes en environnement IT/télécom selon les axes coûts, délais, qualité et risques
- Coordination des équipes techniques pluridisciplinaires (ingénieurs, techniciens, prestataires, partenaires)
- Planification, suivi et contrôle des activités projet à l'aide d'indicateurs de performance (KPI)
- Gestion des parties prenantes internes et externes (clients, fournisseurs, sous-traitants, équipes IT)
- Supervision des livrables techniques et fonctionnels : architectures, plans de déploiement, documentations, rapports
- Animation des comités de pilotage, réunions d'avancement et reporting périodique auprès des décideurs
- Suivi budgétaire et administratif des projets (contrats, facturation, prévisions financières)
- Identification et gestion des risques, incidents et changements (change management)
- Contribution à l'amélioration continue des processus projet et à la standardisation des méthodes (Agile / ITIL / PRINCE2)

Ingénieur Support

Sofrecom Services Maroc

11/2022 – 12/2023 | Rabat, Maroc

- Supervision et gestion des incidents techniques dans le respect des SLA et engagements de service.
- Analyse, diagnostic et résolution des incidents de niveau N2/N3 sur des environnements IT (cloud et virtualisation) et Telecom.
- Prise en charge complète du cycle incident : détection, qualification, résolution et clôture.
- Coordination avec les équipes internes et partenaires techniques pour la résolution des incidents complexes.
- Mise en place, amélioration et documentation des procédures opérationnelles et techniques.

Chargé de support IT

AXA Service Maroc

02/2020 – 08/2022 | Rabat, Maroc

- Assistance aux utilisateurs et gestion des tickets et incidents.
- Diagnostic et résolution de problèmes matériels et logiciels.
- Installation et maintenance des postes de travail, gestion des comptes et accès.
- Respect strict des procédures et de la sécurité informatique.

Conseiller commerciale en rétention

INTELCIA

12/2017 – 01/2020 | Rabat, Maroc

- Traitement des demandes de résiliation et fidélisation des clients.
- Négociation d'offres personnalisées en fonction des besoins spécifiques.
- Suivi et analyse des résultats post-intervention pour ajustement des actions.

LANGUAGE

Français : Courant

Anglais : Professionnel

Arabe : Langue maternelle

CHKOUNDA Hamza

Chef de projet



Rabat, Maroc ✉ chkounda92@gmail.com ☎ 06 70 44 99 49

🌐 linkedin.com/in/hamza-chkounda-19b347160

📅 18/07/1992

CERTIFICATS

- PRINCE2
- ITIL 4 Fundamentals - Essentials of IT Service Management
- Agile Scrum Master(ASM®)
- Data Visualization With Power BI
- ISO 20000
- Oracle Cloud Infrastructure 2022 Certified Foundations Associate

FORMATIONS

Master spécialisé en science analytiques et Instrumentation,

Faculté des Sciences de Rabat - Université Mohammed V

2019 – 2021 | Rabat, Maroc

Licence en Sciences de la Matière Chimie,

Faculté des Sciences de Rabat - Université Mohammed V

2015 – 2017 | Rabat, Maroc

DEUG en Sciences de la Matière Chimie,

Faculté des Sciences de Rabat - Université Mohammed V

2013 – 2015 | Rabat, Maroc

Baccalauréat en sciences expérimentales

Lycée Hassan II

2011 – 2012 | Rabat, Maroc

COMPÉTENCES

- Gestion de projets techniques
- Leadership & management d'équipes
- Coordination multi-acteurs
- Pack Office (Excel, Word, PowerPoint)
- SQL, Python (bases)
- Communication professionnelle
- Suivi budgétaire & reporting

INTÉRÊTS

- Sport
- Technologies & internet
- lecture