



**La Société Nationale de Garantie et du Financement de l'Entreprise (SNGFE S.A) portant la marque Tamwilcom lance le recrutement**

### **Analyste Fonctionnel**

Votre principale mission s'articule autour de la conception et du maintien fonctionnels des solutions informatiques adaptées aux besoins réels exprimés par les utilisateurs ainsi qu'autour de la mise à jour des manuels de processus / procédures de l'institution.

A ce titre, vous assurez la création et l'actualisation des processus et des procédures de la société ainsi que l'assistance des utilisateurs lors de leur déploiement. De plus, vous élaborez les cahiers de spécifications fonctionnels, vous accompagnez les clients internes à la qualification des solutions livrées (création des cas de tests, préparation des jeux de tests, ...) et vous analysez minutieusement les éventuelles remontées (anomalies, évolutions, ...).

Vous avez de bonnes connaissances en gestion de projet informatique et en gestion applicative et vous êtes reconnu (e) pour votre sens du relationnel et de l'innovation.

Vous êtes de formation supérieure (Bac + 5) en informatique - Ecole d'ingénieur ou diplôme équivalent avec une expérience de 2 ans dans une fonction similaire, idéalement au sein d'un établissement de crédit.

**Si vous répondez aux exigences de ce poste, adressez-nous votre CV avec photo récente accompagné d'une lettre de motivation portant l'intitulé du poste et de vos prétentions salariales.**

**Les descriptions de ce poste détaillées seront publiées au niveau des sites [www.emploi-public.ma](http://www.emploi-public.ma) et [www.tamwilcom.ma](http://www.tamwilcom.ma)**

**Les dossiers de candidatures doivent être envoyés à [recrutement@tamwilcom.ma](mailto:recrutement@tamwilcom.ma) en mentionnant la référence du poste, ou déposés ou envoyés à l'adresse suivante : TAMWILCOM - Centre d'Affaires, Bd Ar Ryad, Hay Ryad – Rabat - BP 2031 et ce, avant le 03 mai 2024.**



## FICHE EMPLOI

Intitulé de l'emploi	Analyste Fonctionnel
Entité de rattachement	Unité de Gestion Transformation digitale
Supérieur hiérarchique	Unité de Gestion Transformation digitale
Supérieur fonctionnel	N/A

### Finalité de l'emploi et missions principales

Finalité de l'emploi	Dématérialiser les processus de l'institution et introduire de nouveaux outils et méthodes destinés à développer une culture digitale. Suivre et améliorer le traitement des réclamations de l'institution.
Missions principales	Analyser et modéliser les besoins identifiés et proposer les solutions les mieux adaptées à leurs attentes
	Elaborer les cahiers de spécifications fonctionnels
	Assister les utilisateurs à la qualification des solutions livrées (création des cas de tests, préparation des jeux de tests, ...)
	Animer les formations utilisateurs
	Elaborer et mettre à jour la documentation fonctionnelle (guides, notices, ...)
	Analyser et qualifier les remontées par les utilisateurs (anomalies, évolutions, ...)
	Participer à la conduite des projets de développement IT menés par des prestataires externes ou les équipes internes de développement
	Assurer l'administration fonctionnelle du système d'informations (référentiel, unités organisationnelles, gestion des utilisateurs/rôles ...)
	Elaborer les Reporting et les dashboards relatifs au suivi des performances des projets engagés
	Affecter les réclamations externes reçues au département/service en charge et faire le suivi de leur traitement

### Critères de performances

Indicateurs clés de performance (KPI)	Délai de traitement des requêtes utilisateurs / Taux de traitement des requêtes (requêtes reçues vs traitées)
	Pertinence des solutions proposées (performantes, innovantes, fonctionnelles, ...)
	Satisfaction des utilisateurs
	Délai de traitement des réclamations externes/ Réclamations reçues vs traitées
	Nombre de séances de formation animées / Respect du planning des formations à animer

### Management

Effectifs gérés en direct	0
Effectifs globaux gérés	0

### Relations Fonctionnelles du poste

Principales interactions	Interlocuteurs internes & Nature des échanges	L'ensemble des entités de l'institution : formation, traitement des requêtes, ...
	Interlocuteurs externes & Nature des échanges	Prestataires externes : suivi des interventions / réalisation des projets
		Partenaires de l'institution : formation, connexion des SI , ...

### Profil et compétences requises

Conditions standards d'accès	Niveau du diplôme	Bac +5
	Type du diplôme	Diplôme en informatique - Ecole d'ingénieur ou diplôme équivalent
	Expérience globale	2 ans
	Expérience spécifique	Expérience précédente au sein d'un organisme financier souhaitable en tant qu'analyste fonctionnel ou dans la gestion de projet

Compétences requises	
Nature de la compétence	Compétence
Ressources	IT - AMOA & gestion de projet
Ressources	IT - Gestion applicative
Ressources	Admin - Gestion documentaire
Managériale	Gestion de projet
Comportementale	Orientation Client
Comportementale	Orientation résultats
Comportementale	Sens de la résolution de problème
Comportementale	Esprit d'équipe
Comportementale	Sens de l'organisation
Comportementale	Sens de l'innovation
Comportementale	Sens de la confidentialité