

**ROYAUME DU MAROC**  
**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR**  
**WILAYA DE LA RÉGION MARRAKECH-SAFI**  
**SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT LOCAL “ MARRAKECH MOUSSAFIR ” S.A.**

## **AVIS DE RECRUTEMENT**

### **Responsable d'Exploitation**

**Organisation opérationnelle, transporteurs, quais, guichets, flux et qualité de service**  
**Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia – Marrakech**

## **1. Présentation du poste**

Dans le cadre de la préparation de l'exploitation effective de la Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia, la Société de Développement Local “ **Marrakech Moussafir** ” S.A. lance un appel à candidature pour le recrutement d'un **Responsable d'Exploitation**.

Le Responsable d'Exploitation assure le pilotage opérationnel quotidien de la gare. Il veille à l'organisation des départs et arrivées, à la bonne utilisation des quais, à la coordination des guichets, au respect du règlement intérieur par les transporteurs, conducteurs et transitaires, ainsi qu'à la qualité du service rendu aux voyageurs.

<b>Rubrique</b>	<b>Description</b>
Poste	Responsable d'Exploitation
Domaine	Exploitation de gare routière, transport public, quais, guichets, flux voyageurs, transporteurs et transitaires
Rattachement	Chef de Département Exploitation / Direction Générale ou responsable hiérarchique désigné
Lieu de travail	Gare Routière Al Azzouzia : terrain, quais, guichets, zones de circulation et espaces voyageurs
Nombre de postes	01
Régime de travail	Organisation en roulement selon les besoins de l'exploitation : jour, nuit, week-ends et jours fériés

## **2. Mission principale**

Le Responsable d'Exploitation organise, supervise et contrôle l'ensemble des opérations quotidiennes de la gare routière. Il garantit la fluidité des flux, la ponctualité des départs, la discipline des transporteurs, la coordination des équipes terrain, la bonne application des procédures internes et la continuité du service.

Il est responsable de la bonne exécution opérationnelle des consignes de la Direction, du règlement intérieur d'exploitation et des règles relatives au transport public de voyageurs.

## **3. Activités principales**

- Organiser et superviser les opérations quotidiennes : départs, arrivées, affectation des quais, flux voyageurs, circulation interne et stationnement des autocars.
- Coordonner les guichets, chefs de quais, agents de quai, contrôleurs terrain, agents d'accueil, sécurité, nettoyage, maintenance et prestataires.
- Faire appliquer le règlement intérieur aux transporteurs, conducteurs, transitaires, usagers et intervenants présents dans la gare.

- Veiller au respect des horaires, créneaux de départ, feuilles de route, temps de stationnement à quai et circuits de circulation.
- Assurer une relation opérationnelle permanente avec les transporteurs, conducteurs, représentants professionnels et services concernés.
- Superviser l'information voyageurs : horaires, quais, perturbations, changements, consignes et orientation.
- Traiter ou faire traiter les incidents, retards, réclamations, conflits d'usage, encombrements et situations exceptionnelles.
- Garantir la discipline terrain, la bonne tenue des équipes, la ponctualité, la présence effective et le respect des procédures.
- Identifier les dysfonctionnements d'exploitation, de sécurité, de propreté, de maintenance ou de communication et proposer les actions correctives.
- Préparer les rapports journaliers, mains courantes, tableaux de bord, statistiques d'exploitation et comptes rendus à la hiérarchie.
- Suivre les indicateurs liés aux départs, retards, incidents, réclamations, occupation des quais, fréquentation et qualité de service.

## 4. Profil recherché

### Formation souhaitée :

- Bac+2 minimum, Bac+3 souhaité, en transport, logistique, gestion, exploitation, management, administration, tourisme, commerce ou domaine similaire.
- Une formation complémentaire en réglementation du transport, sécurité, sûreté, gestion des flux, qualité de service ou management opérationnel constitue un atout.

### Expérience exigée :

- Expérience confirmée dans une gare routière, société de transport, plateforme logistique, gare ferroviaire, terminal voyageurs, aéroport, parking organisé ou site recevant un public important.
- Expérience obligatoire en exploitation terrain, coordination d'équipes, gestion des flux, relation transporteurs/usagers et traitement des incidents.
- Bonne connaissance pratique du transport public de voyageurs, des contraintes des autocars, des quais, des départs, des bagages, des transitaires et de la discipline d'exploitation.
- Expérience dans l'application d'un règlement intérieur, de procédures d'exploitation ou de consignes de sécurité fortement appréciée.

### Compétences techniques :

- Maîtrise des principes d'exploitation d'une gare routière ou d'un site de transport.
- Capacité à organiser les plannings, affectations, rotations, permanences et équipes terrain.
- Capacité à lire et exploiter les feuilles de route, horaires, tableaux de départs, rapports d'incidents et états de suivi.
- Connaissance des règles de sécurité, sûreté, hygiène, accessibilité, discipline et accueil du public.
- Maîtrise des outils bureautiques : Word, Excel, messagerie professionnelle et tableaux de bord.
- Capacité à utiliser un système d'information d'exploitation, de billetterie ou de suivi des départs après formation.

### Qualités personnelles obligatoires :

- Leadership terrain, autorité naturelle et capacité à faire respecter les règles avec fermeté et respect.
- Ponctualité stricte, discipline personnelle, rigueur et sens élevé de l'organisation.
- Très bonne communication avec les transporteurs, transitaires, conducteurs, voyageurs et équipes internes.

- Capacité à gérer le stress, les conflits, les retards, les pics d’affluence et les situations sensibles.
- Sens du service public, neutralité, honnêteté, disponibilité et respect de la hiérarchie.

## 5. Conditions particulières

- Poste à forte présence terrain, avec responsabilité directe sur la qualité de fonctionnement de la gare.
- Travail par roulement selon les besoins de la gare : matin, après-midi, nuit, week-ends et jours fériés.
- Disponibilité renforcée pendant la phase de démarrage, les fêtes, vacances, pics de départ et situations exceptionnelles.
- Port de la tenue réglementaire lorsque celle-ci est exigée.
- Respect strict du règlement intérieur, des procédures internes, des consignes de sécurité, de la confidentialité et du reporting hiérarchique.

## 6. Dossier de candidature

Le dossier de candidature doit comprendre :

- un curriculum vitae actualisé ;
- une lettre de motivation ;
- une copie de la Carte Nationale d’Identité ;
- une copie du diplôme ou des certificats de formation, le cas échéant ;
- les attestations de travail justifiant l’expérience exigée ;
- tout document prouvant une expérience dans une gare routière, transport, logistique, exploitation, sécurité, contrôle terrain ou encadrement d’équipes.

