

APPEL À CANDIDATURE

Poste : Vice-Directeur / Directeur Adjoint de la Gare Routière Al Azzouzia

Cadre supérieur chargé de l'exploitation, de la coordination institutionnelle et du pilotage opérationnel

Dans le cadre de la préparation de l'ouverture, de la structuration de son dispositif de gouvernance opérationnelle et de la mise en exploitation progressive de la Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia, la Société de Développement Local á Marrakech Moussafir á S.A. lance un appel à candidature pour le recrutement d'un Vice-Directeur / Directeur Adjoint de la Gare Routière Al Azzouzia.

1. Positionnement du poste

Le Vice-Directeur / Directeur Adjoint assiste le Directeur Général dans le pilotage opérationnel de la gare routière et assure, sous son autorité, la coordination des fonctions d'exploitation, d'organisation, de communication, de suivi administratif et de relation avec les parties prenantes.

Il constitue un relais de direction de niveau supérieur, chargé de garantir la continuité du fonctionnement quotidien de la gare, la bonne coordination entre les équipes internes, les transporteurs, les prestataires, les usagers et les acteurs institutionnels concernés.

Intitulé du poste	Vice-Directeur / Directeur Adjoint de la Gare Routière Al Azzouzia
Niveau du poste	Cadre supérieur / fonction de direction opérationnelle
Rattachement hiérarchique	Directeur Général de la SDL Marrakech Moussafir S.A.
Lieu d'affectation	Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia - Marrakech
Nature du poste	Exploitation, coordination administrative, communication institutionnelle, pilotage opérationnel et appui à la direction
Disponibilité attendue	Forte disponibilité, notamment pendant la phase de pré-ouverture, de démarrage et de stabilisation de l'exploitation

2. Mission générale

Le Vice-Directeur / Directeur Adjoint a pour mission principale d'assurer, sous l'autorité du Directeur Général, la coordination quotidienne de l'exploitation de la gare, la fluidité du fonctionnement interne, la qualité de service aux usagers, la bonne articulation avec les transporteurs et les autorités compétentes, ainsi que le suivi des actions administratives, organisationnelles et opérationnelles nécessaires au bon fonctionnement de la gare.

Il contribue également à la mise en oeuvre des décisions de la Direction Générale et du Conseil d'Administration, à la préparation des reportings, à la gestion des situations sensibles et à la consolidation de l'image institutionnelle de la gare comme infrastructure publique moderne, sécurisée, organisée et orientée qualité de service.

3.1. Appui à la Direction Générale et coordination globale

- Assister le Directeur Général dans le pilotage de l'exploitation et dans la mise en oeuvre des orientations validées par les organes de gouvernance de la SDL.
- Assurer la coordination opérationnelle entre les pôles, services, cellules, prestataires et intervenants affectés à la gare.
- Préparer les notes de synthèse, tableaux de suivi, comptes rendus, reportings et points d'alerte destinés à la Direction Générale.
- Veiller à la bonne exécution des décisions, instructions et plans d'action arrêtés par la Direction Générale.
- Contribuer à la structuration progressive des procédures internes, circuits de validation, tableaux de bord et indicateurs de performance.

3.2. Exploitation de la gare et qualité de service

- Superviser, en coordination avec les responsables concernés, le fonctionnement quotidien des espaces d'exploitation : halls, quais, guichets, zones d'attente, accès, circulation, information voyageurs et espaces communs.
- Veiller à la fluidité des flux voyageurs, transporteurs, autocars, bagages et visiteurs, particulièrement pendant les périodes de forte affluence.
- Contribuer à l'organisation des départs, arrivées, stationnements, rotations et mouvements d'autocars selon les procédures arrêtées.
- Participer au suivi de la propreté, de la sûreté, de la sécurité, de la maintenance et de la disponibilité des équipements nécessaires à l'exploitation.
- Proposer les mesures correctives nécessaires en cas de dysfonctionnement, de saturation, de conflit d'usage ou de risque opérationnel.

3.3. Coordination institutionnelle, administrative et parties prenantes

- Assurer, sous l'autorité du Directeur Général, la coordination avec les administrations, collectivités, autorités locales, services de sécurité, transporteurs, opérateurs et partenaires institutionnels concernés.
- Préparer les éléments nécessaires aux réunions de coordination, comités de suivi, visites de terrain et séances de travail.
- Faciliter la circulation de l'information entre la SDL, les parties prenantes publiques et les intervenants opérationnels.
- Suivre les engagements, décisions, observations et actions issues des réunions, commissions ou visites de terrain.
- Contribuer à la prévention et au traitement des difficultés administratives, organisationnelles ou relationnelles pouvant impacter le démarrage ou l'exploitation.

3.4. Communication, gestion des situations sensibles et image de la gare

- Contribuer à la communication opérationnelle et institutionnelle autour du fonctionnement de la gare, sous validation de la Direction Générale.

- Assurer une communication claire, professionnelle et maîtrisée avec les usagers, transporteurs, partenaires et interlocuteurs institutionnels.
- Participer à la gestion des réclamations sensibles, incidents, tensions, situations d'affluence ou perturbations opérationnelles.
- Veiller au respect de l'image de la SDL, à la qualité de l'accueil, à la discipline des équipes et au respect des règles de bonne conduite.
- Proposer des actions d'amélioration de l'expérience usager, de la signalétique, de l'information voyageurs et de la relation avec les transporteurs.

3.5. Suivi, contrôle interne et reporting

- Mettre en place, avec les responsables concernés, des tableaux de bord de suivi de l'exploitation, des flux, des incidents, des prestations, des réclamations et des indicateurs de qualité de service.
- Suivre l'exécution des prestations externalisées ayant un impact direct sur l'exploitation : sûreté, gardiennage, nettoyage, maintenance, signalétique, accueil, assistance ou autres services.
- Identifier les risques opérationnels, administratifs, sociaux, réputationnels ou organisationnels et proposer des mesures de maîtrise.
- Contribuer à la traçabilité des décisions, constats, interventions, instructions et actions correctives.
- Produire des rapports périodiques à destination du Directeur Général.

4. Profil recherché

Formation	Diplôme de niveau supérieur en administration publique, management, droit, économie, gestion, transport, communication, gouvernance territoriale, exploitation d'infrastructures ou domaine équivalent.
Expérience générale	Expérience confirmée dans l'administration publique, les collectivités territoriales, les établissements publics, les sociétés de développement local, les infrastructures de transport, les services publics locaux ou des structures à forte interaction institutionnelle.
Expérience managériale	Expérience avérée en coordination d'équipes, gestion opérationnelle, suivi administratif, relation avec les partenaires publics et conduite d'actions transversales.
Niveau attendu	Cadre supérieur disposant d'une forte maturité professionnelle, d'une capacité de représentation, d'un sens élevé du service public et d'une bonne compréhension des environnements institutionnels.

5. Compétences requises

- Très bonne connaissance du fonctionnement de l'administration publique, des circuits décisionnels, des relations institutionnelles et des exigences de service public.
- Capacité à coordonner des équipes opérationnelles, prestataires, transporteurs et interlocuteurs institutionnels dans un environnement complexe.
- Maîtrise des techniques de communication professionnelle, rédaction administrative, reporting, compte rendu et gestion des réunions.
- Capacité d'analyse, de synthèse, d'anticipation et de gestion des priorités.
- Sens de l'organisation, rigueur, réactivité, discrétion professionnelle et respect de la hiérarchie.

- Aptitude à gérer les situations sensibles, les conflits d'usage, les périodes d'affluence et les urgences opérationnelles.
- Bonne compréhension des enjeux liés à la sûreté, à la sécurité, à la qualité de service, à l'accueil du public et à la continuité de fonctionnement.
- Bonne maîtrise des outils bureautiques, des tableaux de bord et des supports de reporting.

6. Qualités personnelles attendues

- Leadership opérationnel, autorité naturelle et capacité à fédérer les équipes.
- Sens du service public, de l'intérêt général et de la qualité de l'accueil.
- Excellente communication orale et écrite.
- Diplomatie, maîtrise de soi et capacité à dialoguer avec des interlocuteurs variés.
- Disponibilité, engagement, ponctualité et forte présence terrain.
- Capacité à travailler sous pression, notamment pendant les périodes de démarrage, affluence ou perturbation.

7. Langues

- Arabe : excellente maîtrise orale et écrite.
- Français : très bonne maîtrise professionnelle, notamment pour la rédaction administrative, les échanges institutionnels et le reporting.
- La maîtrise d'autres langues, notamment l'anglais ou l'espagnol, constitue un atout pour l'accueil et la communication avec les usagers étrangers.

8. Dossier de candidature

Le dossier de candidature doit comprendre :

- une demande de candidature adressée au Directeur Général de la SDL Marrakech Moussafir S.A. ;
- un curriculum vitae actualisé ;
- une copie de la carte nationale d'identité ;
- les copies des diplômes obtenus ;
- les attestations ou justificatifs d'expérience professionnelle ;
- tout document permettant d'apprécier les compétences en administration publique, coordination institutionnelle, communication, exploitation ou management.

9. Modalités de sélection

La sélection se fera sur la base de l'examen des dossiers, puis, le cas échéant, d'un entretien permettant d'apprécier l'expérience, la capacité de coordination, la posture managériale, la compréhension des enjeux d'exploitation d'une gare routière, la qualité de communication et l'aptitude à accompagner la phase de démarrage.

La SDL se réserve le droit de ne donner suite au présent appel à candidature si aucun profil ne répond suffisamment aux exigences du poste.

Important : Le poste implique une forte disponibilité terrain et une capacité à accompagner une phase de lancement exigeante, marquée par la coordination des acteurs, la montée en charge progressive de l'exploitation, la sécurisation des procédures et la consolidation de la qualité de service.

Fait à Marrakech, le _____

Le Directeur Général

Signature et cachet


SDL MARRAKECH
MOUSSAFIR S.A
Gare Routière El Azzouzia Marrakech
IF 66289556
ICE 003817563000036