

**ROYAUME DU MAROC**  
**SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT LOCAL**  
**“ MARRAKECH MOUSSAFIR ” S.A.**

Gestion et exploitation de la Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia

---

**APPEL À CANDIDATURE**

**Poste : Chef Guichetier / Responsable des Guichets**

Direction de l'Exploitation - Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia

---

Référence de l'appel : MM-RH-AC-CG-2026-\_\_\_\_\_

Lieu d'affectation : Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia - Marrakech

Nature de l'appel : Appel à candidature **interne et/ou externe** selon les besoins de la Société

Date de publication : \_\_\_\_\_

Date limite de dépôt : \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures

pôt :

### 1. Contexte et finalité du poste

Dans le cadre de la préparation du démarrage opérationnel de la Société de Développement Local “ Marrakech Moussafir ” S.A. et de la mise en exploitation progressive de la Gare Routière des Voyageurs Al Azzouzia, la Société lance un appel à candidature pour le poste de **Chef Guichetier / Responsable des Guichets**.

Le poste a pour finalité d'assurer le **bon fonctionnement permanent des guichets**, la qualité de l'accueil et de l'information voyageurs, la fluidité du parcours client, la sécurisation des opérations de billetterie, la fiabilité des recettes et la coordination quotidienne avec les équipes d'exploitation, les transporteurs et les services concernés.

Le Chef Guichetier constitue un maillon opérationnel central entre la Direction de l'Exploitation, les guichetiers, les transporteurs, les équipes terrain, les usagers et, le cas échéant, les intervenants chargés des systèmes de billetterie, de contrôle, de sûreté et d'information voyageurs.

### 2. Positionnement hiérarchique et relations fonctionnelles

**Rattachement hiérarchique :** Direction Générale / Direction ou Pôle Exploitation, selon l'organisation arrêtée par la Société.

**Relations internes :** Guichetiers, agents d'accueil et d'orientation, régulateurs de quais, caisse centrale, maintenance, système d'information, sûreté, contrôle interne et administration.

**Relations externes :** Transporteurs, voyageurs, prestataires techniques, autorités ou services compétents dans la limite des instructions reçues.

### 3. Missions principales

Le Chef Guichetier aura notamment pour missions :

1. **Supervision des guichets** : organiser, coordonner et contrôler le fonctionnement quotidien des guichets de billetterie, en veillant à la présence, à la discipline, à la tenue et à la qualité de service des équipes.
2. **Management des guichetiers** : encadrer les guichetiers permanents, temporaires ou saisonniers, participer à leur intégration, à leur formation, à leur affectation par horaires ou par postes, et signaler les besoins de renfort en période de forte affluence.
3. **Organisation des flux voyageurs** : contribuer à la fluidité du parcours voyageurs, à la réduction des files d'attente, à la bonne orientation des usagers et à la gestion des pics d'affluence, notamment pendant les vacances, fêtes religieuses, départs massifs ou situations exceptionnelles.
4. **Billetterie et caisse** : superviser les opérations de vente, réservation, annulation ou modification selon les procédures applicables, contrôler les opérations de caisse, suivre les écarts éventuels et contribuer à la sécurisation des recettes.
5. **Coordination avec les transporteurs** : assurer, dans le cadre des procédures de la Société, la coordination opérationnelle avec les sociétés de transport pour le suivi des départs, l'ajustement des capacités, la résolution des difficultés de billetterie et la continuité du service aux voyageurs.
6. **Respect des procédures** : veiller à l'application des procédures internes relatives à la billetterie, aux recettes, à la caisse, aux remises, aux validations, au contrôle, à la traçabilité, à l'information voyageurs et au traitement des incidents.
7. **Systèmes d'information et reporting** : utiliser et superviser les outils informatisés de billetterie, de suivi des flux, de caisse et de reporting ; préparer des états quotidiens, hebdomadaires ou mensuels relatifs à l'activité des guichets.
8. **Qualité de service** : garantir un accueil respectueux, professionnel et efficace des voyageurs, traiter ou faire remonter les réclamations, incidents ou situations sensibles, et proposer des améliorations opérationnelles.
9. **Sûreté et conformité** : contribuer au respect des règles de sûreté, de sécurité, de discipline, de protection des recettes, de confidentialité des données et de préservation des équipements mis à disposition.
10. **Amélioration continue** : proposer des mesures d'optimisation des procédures, de l'organisation des guichets, de la gestion des files, du contrôle des recettes et de la qualité globale de l'expérience usager.

### 4. Profil recherché

Le profil recherché doit présenter une expérience opérationnelle solide dans un environnement de transport, de mobilité, de service au public, de gare, de station voyageurs, de billetterie, de caisse ou de gestion de flux à forte affluence.

Critère	Exigence souhaitée
Formation	Niveau Bac ou Bac+2 minimum souhaité, idéalement en gestion, commerce, hôtellerie, tourisme, transport, logistique, gestion informatisée ou domaine équivalent.
Expérience générale	Expérience significative dans une activité de billetterie, guichet, vente de titres, accueil voyageurs, exploitation de gare, transport routier de voyageurs ou service au public.
Expérience d'encadrement	Expérience souhaitée dans la supervision d'équipes de front-office, guichetiers, agents d'accueil ou équipes opérationnelles, y compris en période de forte affluence.
Compétences financières	Maîtrise des opérations de caisse, rapprochements, contrôle des recettes, suivi des écarts, rigueur documentaire et respect des procédures de validation.
Compétences SI	Aisance avec les outils informatiques, systèmes de billetterie, tableaux de suivi, reporting, messagerie, outils bureautiques et applications d'exploitation.
Coordination opérationnelle	Capacité à travailler avec les transporteurs, les équipes d'exploitation, les services de sûreté, les prestataires et les responsables hiérarchiques.
Langues	Maîtrise de l'arabe et du français. La connaissance d'une troisième langue, notamment l'anglais, l'espagnol ou toute autre langue utile à l'accueil des voyageurs, constitue un atout.
Qualités personnelles	Rigueur, disponibilité, sens du service public, autorité naturelle, calme sous pression, réactivité, probité, confidentialité, esprit d'équipe et capacité de reporting.

## 5. Compétences clés attendues

- Capacité à organiser un service de guichets en continu, avec gestion des plannings, présences, remplacements et renforts.
- Maîtrise des exigences de service aux voyageurs : accueil, orientation, information, gestion des files et traitement des réclamations.
- Capacité à sécuriser les opérations de billetterie, les flux financiers, les justificatifs de caisse et les données d'exploitation.
- Aptitude à gérer des situations de tension : forte affluence, retard, litige voyageur, incident SI, difficulté avec un transporteur ou surcharge opérationnelle.
- Maîtrise du reporting opérationnel : indicateurs de fréquentation, anomalies, incidents, recettes, écarts de caisse, performance des guichets et besoins de renfort.
- Respect strict des procédures internes, des consignes hiérarchiques, des règles de confidentialité, de sûreté, de sécurité et de bonne conduite.

## 6. Conditions d'exercice

Le poste nécessite une forte présence terrain, une disponibilité adaptée au fonctionnement d'une gare routière, ainsi qu'une capacité à travailler selon un système de roulement, y compris en soirée, week-end, jours fériés, périodes de pointe et situations exceptionnelles.

Le titulaire du poste devra accepter les exigences liées à l'exploitation d'un équipement recevant du public, à la continuité du service, à la gestion des flux voyageurs, à la discipline des équipes et à la protection des recettes de la Société.

## 7. Dossier de candidature

Le dossier de candidature doit comprendre :

1. une lettre de motivation précisant l'intérêt pour le poste ;
2. un curriculum vitae détaillé et actualisé ;
3. une copie de la carte nationale d'identité ;
4. les copies des diplômes ou attestations de formation ;
5. les attestations d'expérience ou références professionnelles disponibles ;
6. tout document permettant d'apprécier l'expérience en billetterie, caisse, supervision d'équipes, exploitation de gare ou service au public.

## 8. Modalités de sélection

La sélection se déroulera selon une procédure documentée pouvant comprendre :

- l'examen administratif des dossiers ;
- la présélection sur la base de l'expérience, des compétences et de l'adéquation au poste ;
- un entretien avec la commission ou les responsables désignés ;
- le cas échéant, un test pratique ou une mise en situation portant sur la gestion des guichets, la caisse, le traitement d'un incident, le reporting ou l'accueil voyageurs.

La Société se réserve le droit de ne donner suite à tout ou partie du présent appel à candidature si les conditions de sélection, de validation ou d'opportunité ne sont pas réunies.

## 9. Dépôt des candidatures

Les dossiers de candidature doivent être déposés ou transmis selon les modalités suivantes :

**Adresse de dépôt :** \_\_\_\_\_

**Adresse électronique :** \_\_\_\_\_

**Objet à mentionner :** Candidature au poste de Chef Guichetier - Réf. MM-RH-AC-CG-2026-\_\_\_\_

**Date limite :** \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures

## 10. Dispositions générales

- Le présent appel à candidature ne constitue pas un engagement de recrutement automatique.
- Toute information inexacte, incomplète ou non justifiée peut entraîner le rejet de la candidature.
- Les candidatures seront traitées de manière confidentielle et examinées sur la base de critères objectifs liés aux besoins de la Société.
- Le recrutement définitif demeure soumis aux validations internes applicables, aux besoins réels d'exploitation, à la disponibilité budgétaire et aux décisions des organes ou responsables habilités.

Fait à Marrakech, le : \_\_\_\_\_

Le Directeur Général

Signature et cachet

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