

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

AVIS DE RECRUTEMENT

Cinq postes de Guichetier

Accueil, billetterie, caisse et appui à l'exploitation de la Gare Routière Al Azzouzia

1. Présentation des postes à pourvoir

Dans le cadre du renforcement de son capital humain et 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 de profils opérationnels destinés à assurer les fonctions de guichets, d'accueil, de billetterie, de caisse et d'appui à l'exploitation.

Poste	Domaine	Niveau / Expérience	Nombre
Guichetier	Transport public, accueil des voyageurs, billetterie, caisse, information et service aux usagers	Baccalauréat minimum ou diplôme équivalent reconnu par l'État ; expérience souhaitée dans l'accueil, la vente, la caisse, la billetterie, le transport ou le service client	05

Les postes sont rattachés au service d'exploitation de la gare et placés sous l'autorité hiérarchique du responsable désigné, notamment le Chef des Guichets ou tout responsable opérationnel habilité par la Direction Générale.

2. Mission principale

Le Guichetier assure l'accueil, l'information, l'orientation des voyageurs, la vente des titres de transport, l'encaissement, la gestion des opérations de billetterie et le suivi des documents liés aux départs des autocars, notamment les feuilles de route, dans le respect des procédures

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

internes de la Société, des instructions de sa hiérarchie et des exigences de qualité de service applicables à une gare routière moderne.

Il contribue directement à la fluidité du parcours voyageur, à la régularité des opérations de guichet, à la sécurisation des recettes, à la bonne information des usagers et au bon fonctionnement quotidien de l'exploitation.

3. Principales activités

3.1. Accueil, information et orientation des voyageurs

- Accueillir les voyageurs avec courtoisie, professionnalisme et bonne présentation.
- Informer les usagers sur les horaires, destinations, tarifs, quais, conditions de transport et services disponibles.
- Orienter les voyageurs vers les guichets, quais, espaces d'attente, services ou interlocuteurs appropriés.
- Contribuer à la gestion des files d'attente et à la fluidité des flux au niveau des guichets.
- Participer à l'amélioration de l'expérience usager par une communication claire, calme et respectueuse.

3.2. Billetterie et documents de transport

- Vendre les billets via le système de billetterie mis en place par la Société.
- Réaliser les opérations de réservation, modification, annulation ou remboursement, uniquement selon les procédures autorisées.
- Établir, imprimer, contrôler, transmettre et archiver les feuilles de route des autocars.
- Vérifier la cohérence des informations liées au départ : transporteur, destination, horaire, conducteur, nombre de passagers et quai concerné.
- Signaler toute incohérence, anomalie ou difficulté au Chef des Guichets ou au responsable hiérarchique.

3.3. Caisse, recettes et traçabilité

- Encaisser les paiements des voyageurs conformément aux tarifs, procédures et modes de paiement autorisés.
- Assurer l'ouverture, le suivi et la clôture quotidienne de la caisse de guichet.
- Préparer les états de recettes journaliers et les transmettre au responsable désigné.
- Justifier les opérations de caisse par les pièces, tickets, états ou documents requis.
- Respecter strictement les règles de confidentialité, de sécurité, de traçabilité et de conservation des justificatifs.

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

3.4. Appui à l'exploitation de la gare

- Collaborer avec les équipes d'exploitation, les agents de quai, la régie, la sécurité, le contrôle et la maintenance.
- Participer à la diffusion des informations utiles aux voyageurs en coordination avec les responsables opérationnels.
- Remonter rapidement les incidents, réclamations, dysfonctionnements, retards, erreurs de billetterie ou problèmes de flux.
- Contribuer à la bonne application des procédures internes, des consignes d'exploitation et des règles de service public.
- Participer, selon les besoins, aux périodes de forte affluence, aux opérations spéciales et aux dispositifs renforcés de départs.

4. Exigences de fonctionnement, discipline et traçabilité

Le poste de Guichetier étant directement lié à l'accueil du public, à la billetterie, à la caisse et aux flux de voyageurs, le candidat retenu devra respecter les principes suivants :

- respecter les procédures de vente, de caisse, de billetterie, de remise des recettes et d'archivage ;
- ne réaliser aucune opération de modification, remboursement, annulation ou régularisation en dehors des procédures autorisées ;
- signaler immédiatement tout écart de caisse, anomalie de billet, incident voyageur, dysfonctionnement du système ou situation inhabituelle ;
- respecter les consignes du Chef des Guichets, du responsable d'exploitation et de la Direction Générale ;
- assurer une traçabilité fiable des opérations effectuées dans son périmètre ;
- préserver l'image de la Société et garantir un comportement professionnel vis-à-vis des voyageurs, transporteurs et partenaires ;
- respecter strictement la confidentialité des données, des recettes, des informations internes et des procédures de la gare.

Cette organisation vise à garantir la qualité de service, la protection des recettes, la sécurité des opérations de guichet, la clarté des responsabilités et la traçabilité des actes accomplis au niveau des guichets.

5. Profil recherché

5.1. Formation

- Baccalauréat minimum ou diplôme équivalent reconnu par l'État.
- Une formation complémentaire en gestion, commerce, accueil, bureautique, transport, tourisme, comptabilité de base ou relation client constitue un atout.

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

5.2. Expérience

- Une première expérience dans un poste de guichet, accueil, vente, caisse, billetterie, transport, service client ou relation avec le public est souhaitée.
- Les candidats titulaires du Baccalauréat présentant une bonne aptitude à l'accueil, à la caisse, à la bureautique et au travail par roulement peuvent être examinés.
- Une expérience dans une gare routière, une agence de transport, une station de voyageurs, une agence commerciale ou un service recevant du public serait fortement appréciée.

5.3. Compétences techniques

- Maîtrise de base des outils bureautiques : Word, Excel et outils numériques simples.
- Capacité à utiliser un système de billetterie informatisé après formation.
- Connaissances de base en caisse, calcul, encaissement et établissement d'états journaliers.
- Capacité à tenir des documents de transport, feuilles de route, états de vente et documents de suivi.
- Bonne capacité d'organisation, de classement et de transmission des informations.

5.4. Compétences comportementales

- Sens de l'accueil, du service public et de la relation avec les voyageurs.
- Rigueur, ponctualité, honnêteté, discipline et respect des procédures.
- Bonne présentation et communication claire.
- Capacité à travailler en équipe et sous pression, notamment en période de forte affluence.
- Maîtrise de soi, patience, réactivité et capacité à gérer les situations difficiles.
- Discrétion professionnelle et respect de la confidentialité.

5.5. Langues

- Arabe : obligatoire.
- Français : souhaité pour l'accueil et l'information des voyageurs.
- Toute autre langue, notamment anglais ou espagnol, constitue un atout.

6. Conditions particulières

- Travail par roulement selon les besoins de l'exploitation : matin, après-midi, nuit, week-ends et jours fériés.
- Port obligatoire de la tenue réglementaire et respect des règles de présentation.
- Respect strict des horaires, consignes, procédures internes et règles de comportement professionnel.

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

- Possibilité d'affectation selon les besoins opérationnels des guichets et de l'exploitation.
- Disponibilité requise pendant les périodes de forte affluence, fêtes, vacances, pics de départ et opérations spéciales.

7. Dossier de candidature

Le dossier de candidature doit comprendre les pièces suivantes :

- un curriculum vitae actualisé précisant le parcours académique et professionnel du candidat ;
- une lettre de motivation ;
- une copie du diplôme ou du Baccalauréat ;
- une copie des attestations justifiant l'expérience professionnelle, le cas échéant ;
- une copie de la Carte Nationale d'Identité ;
- tout document complémentaire permettant d'apprécier les compétences en accueil, caisse, billetterie, bureautique ou transport.

8. Dépôt des candidatures

Le dossier de candidature doit être scanné sous format PDF et déposé selon les modalités qui seront précisées par la Société, notamment via le portail ou le canal officiel retenu pour le recrutement.

Date limite de dépôt des candidatures : _____

Tout dossier incomplet, illisible, non conforme ou parvenu après le délai fixé ne sera pas pris en considération et ne donnera lieu à aucune suite.

Important

La sélection se fera sur la base de l'examen des dossiers, de l'adéquation du profil avec les exigences du poste et, le cas échéant, d'entretiens ou d'épreuves complémentaires.

SDL MARRAKECH
MOUSSAFIR S.A
Gare Routière El Azzouzia Marrakech
IF 68289556
ICE 003817563000036