Fiche de poste du Directeur Adjoint

Ingénieur d'État chargé de l'exploitation et de la transformation digitale E-GRV

Société : SDL Marrakech Moussafir S.A.

Affectation : Gare Routière des Voyageurs El Azzouzia, Marrakech

Rattachement hiérarchique : Directeur Général

Statut du document : Projet soumis à validation

1 Finalité du poste

Assister le Directeur Général dans le pilotage de la gare et conduire la mise en œuvre de ses objectifs de digitalisation. Le titulaire organise une exploitation continue, sécurisée et traçable en reliant les opérations de terrain, les systèmes d'information, les contrôles et le suivi des recettes.
Il doit maîtriser le fonctionnement réel d'une gare routière digitalisée et traduire ses circuits opérationnels en processus numériques fiables. L'objectif est de réduire les ressaisies et les interventions manuelles, de rendre les anomalies visibles et de maintenir un fonctionnement contrôlé lors des pannes.

2 Profil requis

Diplôme d'ingénieur d'État en informatique, systèmes d'information, génie industriel, automatisation ou spécialité directement pertinente ; diplôme et spécialité à vérifier.
Expérience professionnelle en exploitation et en conduite de projets digitaux. Seuil proposé pour le recrutement : cinq années, dont au moins deux en coordination de projets ou d'équipes.
Connaissance opérationnelle démontrable des gares routières et des processus E-GRV : flux autocars et voyageurs, guichets, quais, contrôle d'accès, recettes et gestion des incidents.
Capacité à analyser un système existant, rédiger des exigences fonctionnelles, piloter une intégration, conduire les tests et accompagner les utilisateurs.
Maîtrise du français et de l'arabe professionnels ; capacité à exploiter une documentation technique en anglais.

3 Positionnement et coordination

Sous l'autorité du DG, le Directeur adjoint coordonne l'exploitation, le responsable Digital et SI, la maintenance, les contrôleurs et le chef des guichets, dans le cadre de l'organigramme validé. Il travaille avec le RAF sur la fiabilité des flux et les rapprochements, et avec les prestataires sur les engagements de service.
Il organise les relèves, l'escalade des incidents et les passations. L'exploitation 24 h/24 implique une organisation des permanences et des astreintes validées par la SDL, sans disponibilité personnelle permanente du titulaire.

4 Maîtrise du circuit digital E-GRV

Le titulaire doit pouvoir cartographier, expliquer, tester et contrôler le circuit de bout en bout suivant, en distinguant les fonctionnalités existantes de celles à déployer.
Référentiels : fiabiliser transporteurs, autocars, conducteurs, accompagnants, lignes, horaires, tarifs et droits d'accès à partir de pièces validées ; tracer les modifications.
Entrée des autocars : vérifier identification, habilitation, horodatage et événement d'accès ; superviser, selon les équipements déployés, badges, lecture de plaques et barrières.
Gestion des quais : piloter affectation, occupation, mouvements et durées autorisées ; assurer la cohérence entre situation terrain, logiciel et information voyageurs.
Billetterie et encaissement : maîtriser émission, annulation, correction, clôture de caisse et transmission des données ; encadrer les droits et conserver les traces des opérations.
Parcours voyageurs : coordonner information, orientation, contrôle des titres et embarquement ; intégrer les équipements QR ou de contrôle piéton lorsqu'ils sont déployés.
Sortie et rapprochement : relier départ, sortie, prestations facturées et règlements ; coordonner avec le RAF les rapprochements entre exploitation, billetterie, caisse et banque.
Exceptions et pannes : imposer motif, auteur, heure et validation aux dérogations ; organiser le mode dégradé, puis la reprise et le rapprochement des opérations sans doublons.

5 Missions de pilotage

Présenter au DG une feuille de route digitale priorisée : besoins, risques, coûts estimatifs, dépendances, responsables, jalons et critères de réception.
Piloter les interfaces entre logiciels et équipements ; vérifier API, identifiants communs, qualité des données, synchronisation et possibilités d'export.
Organiser les recettes fonctionnelles avec les utilisateurs : scénarios normaux, erreurs, fraude potentielle, panne et reprise ; documenter les réserves avant validation.
Suivre disponibilité, maintenance et engagements des prestataires ; tenir un registre unique des incidents et vérifier les corrections sur le terrain.
Coordonner les habilitations nominatives, sauvegardes, essais de restauration, journaux d'accès et documentation technique ; conserver les accès professionnels sous maîtrise de la SDL.
Former les équipes, formaliser des consignes courtes et vérifier leur application ; recueillir les difficultés des guichetiers et contrôleurs.

6 Responsabilités et limites d'habilitation

Le titulaire rend compte au DG des écarts, incidents critiques et décisions nécessaires. Il conserve des éléments vérifiables : comptes rendus, journaux, fiches de tests, réserves et preuves de correction. Il veille à la confidentialité des données et à la transmission des dossiers.
La présente fiche ne vaut ni délégation de signature, ni pouvoir d'engager une dépense, de recruter, de sanctionner ou de représenter juridiquement la société. Ces actes nécessitent une habilitation distincte. Toute suppléance du DG est encadrée par un écrit précisant son objet, sa durée et ses limites.
Le Directeur adjoint coordonne les contrôles sans cumuler seul encaissement, modification des transactions et validation des rapprochements. Il ne modifie pas les agréments ou droits des transporteurs sans pièces et validation compétente. Toute intervention exceptionnelle sur le système doit être autorisée et traçable.

7 Livrables des trois premiers mois

À 30 jours : cartographie des circuits, inventaire fonctionnel et technique, état des accès, diagnostic des risques et liste priorisée des anomalies.
À 60 jours : feuille de route approuvée par le DG, tableau de bord opérationnel, procédures de relève et de mode dégradé, plan de tests et plan de formation.
À 90 jours : bilan des améliorations déployées, résultats des tests et rapprochements, état des réserves, preuve d'un exercice de reprise et plan d'action restant.

8 Indicateurs de performance

Les valeurs de référence et les cibles sont proposées dans le premier mois puis validées par le DG selon les moyens disponibles.
Continuité : disponibilité des fonctions critiques, nombre d'interruptions et délai de rétablissement.
Recettes : proportion des rapprochements réalisés dans le délai fixé ; montant et ancienneté des écarts non justifiés.
Exploitation : fiabilité du statut des quais, dépassements de durée et accès non conformes détectés.
Digitalisation : part des opérations tracées automatiquement, ressaisies et dérogations manuelles.
Contrôle : anomalies critiques ouvertes, délai de correction, restauration testée et utilisateurs formés.

9 Évaluation et validation

La sélection comporte une mise en situation E-GRV : panne du système, écart de caisse et incohérence d'occupation des quais. Le candidat produit un circuit de traitement, des contrôles, une organisation de continuité et un tableau de bord DG. Diplôme, réalisations et références professionnelles sont vérifiés avec son accord.
L'assiduité, la qualité des alertes, le respect des procédures et les passations s'apprécient sur des faits observables pendant l'exercice du poste.

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