

## Décision d'Appel à Candidature Interne Chef(fe) du Service « Services aux Passagers » Aéroport de Fès

- Vu la loi n° 14.89 du 1er Joumada II 1410 (30 DEC 1989) transformant l'Office des Aéroports de Casablanca en Office National des Aéroports ;
- Vu le décret n° 2.89.480 du 1er Joumada II 1410 (30 DEC 1989) pris pour l'application de la loi n° 14.89 ;
- Vu le Dahir n° 1.21.20 du 22 Février 2021 portant nomination de Madame la Directrice Générale de l'Office National Des Aéroports ;
- Vu la circulaire du Chef de Gouvernement N° 07.2013 du 29 Avril 2013 et de la procédure N° DCH.PS09.P.028/02 portant sur le processus de nomination aux postes de responsabilité au sein des établissements publics ;
- Vu l'organisation de l'Office National des Aéroports entrée en vigueur le 03 Décembre 2014 ;

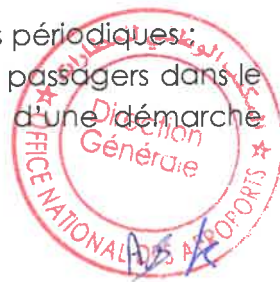
### DECIDE

#### ARTICLE UN/- OBJET

L'Office National des Aéroports lance un Appel à Candidature interne pour occuper le poste de **Chef (fe) du Service « Services aux Passagers »** au sein de **l'Aéroport de Fès**. L'appel à candidature est ouvert au profit des candidats(es) internes remplissant les conditions d'éligibilité stipulées au niveau de l'article trois de la présente décision.

#### ARTICLE DEUX/- MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE

- **Missions :**
  - Veiller au bon fonctionnement des installations d'accueil, de l'information et des équipements terminales en coordination avec tous les intervenants impliqués dans le service ;
  - Veiller à la conformité des prestations rendues aux passagers et aux autres usagers de l'aéroport conformément à la réglementation en vigueur en matière de facilitations.
- **Activités principales :**  
Activités « techniques » :
  - S'assurer du bon fonctionnement des installations terminales ;
  - Établir un système de communication des anomalies de nature technique aux services de maintenance et veiller au suivi de leur rétablissement ;
  - Mettre en œuvre des outils de contrôle afin d'évaluer le bon fonctionnement et veiller aux corrections des insuffisances constatées ;
  - Traiter les réclamations des passagers et en établir des synthèses périodiques ;
  - Intégrer tous les intervenants dans la chaîne de traitement des passagers dans le processus de réalisation des prestations, et ce dans le cadre d'une démarche participative ;



- Veiller à la création et le maintien d'une ambiance conviviale dans les différentes zones de traitement des passagers ;
- Anticiper les besoins latents des passagers, des compagnies aériennes et des handlers et œuvrer pour les satisfaire ;
- Répondre aux besoins des passagers en matière d'assistance et d'écoute client ;
- Vérifier la conformité de la signalétique des voies d'accès, aux parkings et à toutes les zones utilisées pour les usagers ;
- Vérifier l'efficacité des opérations de nettoyage, d'hygiène et de propreté ;
- Élaborer les cahiers de charges des marchés relatifs aux activités de l'entité ;
- Intervenir pour donner des directives visant à corriger toute anomalie constatée ;
- Établir un tableau de bord d'indicateurs de performance relatif aux services rendus aux différents clients et veiller à sa tenue et à la réalisation des actions y afférentes ;
- Inspecter, analyser et proposer des actions d'amélioration ;
- Veiller à l'application des procédures en vigueur liées au service ;
- Traiter tout dossier en relation avec les missions de l'entité confié par la hiérarchie ;
- Vérifier la saisie systématique de toutes les informations liées à l'exploitation sur SMART.

Activités administratives :

- Veiller au classement et l'archivage des documents de l'entité ;
- Assurer la logistique nécessaire pour la bonne marche de l'entité ;
- Élaborer le rapport d'activité de son entité ;
- Assurer un reporting périodique, clair, concis et précis sur le déroulement de l'activité et sur chaque événement marquant ;
- Établir les tableaux de service du personnel et assurer la continuité du service (horaire technique) ;
- Assurer la gestion administrative relevant de son périmètre d'action ;
- Établir et diffuser les notes de service ;
- Valider et élaborer les CPT et étude technique des offres ;
- Élaborer et approuver les bons d'approvisionnement, demandes de travaux et consultations ;
- Préparer les prévisions budgétaires de son entité ;
- Certifier les factures de fournitures, de prestations de service.

Activités « Qualité, Sécurité et Environnement » :

- Relever les anomalies et faire le suivi des actions préventives et correctives ;
- Veiller au respect de la santé et de la sécurité au travail ;
- Veiller au respect de la politique qualité et environnementale ;
- Identifier, évaluer et prévenir les risques potentiels ayant un impact sur l'environnement aéroportuaire.

Gestion des moyens humains :

- S'assurer de l'adéquation des profils aux fonctions occupées pour les postes-clés de son entité ;
- Définir les objectifs des responsables placés sous son autorité et procéder à leur évaluation ;
- Organiser la délégation de ses propres responsabilités ;
- Animer le personnel de son entité et veiller à son développement.



- S'assurer que le personnel relevant de sa responsabilité a suivi les formations adéquates ;
- Identifier les risques relatifs aux dangers qui peuvent nuire à la santé ou détériorer les conditions de travail du personnel de son entité et mettre en place les actions correctives pour les réduire ;
- Etre le garant principal de la continuité de service dans les domaines relevant de sa compétence.

Contrôle interne et des performances :

- S'assurer de l'identification et de l'évaluation des risques liés aux processus internes de son entité, et de la mise en place des plans de contrôle appropriés ;
- S'assurer du respect strict des procédures de son entité ;
- Elaborer et gérer les budgets d'investissement et de fonctionnement de son entité ;
- Veiller à la bonne gestion et à la préservation du patrimoine de son entité ;
- Veiller à l'élaboration du tableau de bord des performances de son entité et en assurer le suivi.

**ARTICLE TROIS /- PROFIL RECHERCHE**

Les candidats(es) doivent remplir les conditions suivantes :

<b>Niveau d'étude requis</b>	BAC + 3 minimum
<b>Formation / Spécialité</b>	Formation académique ou continue en plusieurs modules d'exploitation aéroportuaire (fonctionnement aérogare, sûreté, facilitation.....)
<b>Nature de l'expérience recherchée</b>	Gestion aéroportuaire
<b>Pré requis</b>	Expérience minimale de 4 ans dans la gestion aéroportuaire

**ARTICLE QUATRE/- DOSSIER DE CANDIDATURE**

Le dossier de candidature est constitué des pièces suivantes :

- CV détaillé (Formation, Expérience professionnelle, Projets réalisés, etc...)
- Lettre de motivation assortie obligatoirement de l'avis du chef hiérarchique et du directeur de l'entité sur les compétences professionnelles ;
- Projet de Développement de l'entité décrivant le plan d'action et l'approche que le candidat suggère pour le poste pourvu.

**\*Pour les collaborateurs (ices) affectés (es) au niveau des aéroports intéressés (es) par le poste, les demandes de candidatures doivent être obligatoirement assorties de l'avis du Pôle Exploitation Aéroportuaire.**

**ARTICLE CINQ ET DERNIER/- MODALITE DE CANDIDATURE**

Les candidats(es) intéressés(es) par le poste doivent adresser leur dossier de candidature version électronique à [appel\\_candidature@onda.ma](mailto:appel_candidature@onda.ma) (Veuillez mentionner en objet l'intitulé du poste pourvu), du **24 JAN 2023** au **03 FEB 2023** date de rigueur. *AK*

*AK*

المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

La Directrice Générale  
Habiba LAKLALECH

Office National des Aéroports  
Direction Capital Humain

## Fiche Synthétique du projet de développement du poste pourvu

*Matricule* : .....

*Nom et Prénom* : .....

Décrivez votre propre perception des missions du Service « Services aux Passagers »  
au sein de l'Aéroport de Fés :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tracez les grandes lignes du programme du travail et de l'approche que vous  
sugéreriez pour la gestion du Service :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

