

00002018

15 SEP. 2023

DCH.PS09.E.316/00

DÉCISION D'APPEL À CANDIDATURE INTERNE CHEF(FE) DE LA DIVISION EXPLOITATION AÉROPORTUAIRE AÉROPORT D'OUJDA- ANGAD

Le Directeur Général de l'Office National Des Aéroports

- 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 la Loi n°35-09 modifiant la Loi n°25-79 telle qu'elle a été modifiée du 26 Safar 1431 (11 février 2010), relative à l'Office National Des Aéroports ;
- Vu le Dahir n° 1.24.31 du 10 Dhou Al Hijja 1445 (17 Juin 2024) portant nomination de Monsieur Adel EL FAKIR en qualité de Directeur Général de l'Office National Des Aéroports ;
- Vu l'organisation de l'Office National Des Aéroports en vigueur ;
- Vu la circulaire du Chef de Gouvernement n° 07.2013 du 29 Avril 2013 et la procédure n°DCH.PS09.9.028/03 portant sur le processus de nomination aux postes de responsabilité au sein des établissements publics.

DECIDE

ARTICLE UN/- OBJET

L'Office National Des Aéroports lance l'appel à candidature interne pour occuper le poste **de Chef(fe) de la Division Exploitation Aéroportuaire** au sein de l'**Aéroport d'Oujda-Angad**. L'appel à candidature est ouvert au profit des candidats (es) internes remplissant les conditions d'éligibilité stipulées par l'article 3 de la présente décision.

ARTICLE DEUX/- MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE

1. Missions :

- Veiller sur le bon déroulement des opérations aéroportuaires (Arrivée, Départ et Transit) en accordant une priorité à améliorer en continue l'expérience des passagers et atteindre le niveau de satisfaction requis des usagers de l'aéroport ;
- Assurer le bon fonctionnement des terminaux de l'aéroport et de leur dépendance selon les normes et exigences en vigueur et selon les objectifs arrêtés par le top management ;
- Décliner les objectifs arrêtés par le TOP management en outils et méthodes de travail garantissant un niveau optimal de satisfaction des passagers et usagers de l'aéroport.

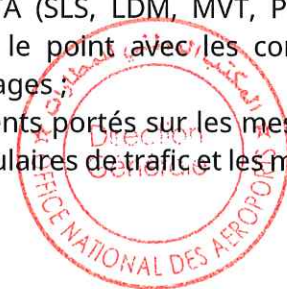
2. Activités principales :

2.1 Volet « Technique » :

- Assurer la coordination entre les différents responsables de la division afin d'assurer la transmission et le traitement de l'information ainsi que la continuité et la complémentarité en matière des prestations et des services rendus ;
- Veiller sur le bon déroulement des opérations aéroportuaires au Départ, à l'arrivée et en transit, en respectant les directives en matière de qualité de service et de performances opérationnelles ;
- Proposer et établir un plan d'action pour améliorer l'expérience client/Passager ;
- Superviser et analyser les flux passagers et bagages, particulièrement lors des pointes horaires, afin de mettre en place les actions nécessaires pour éviter tout encombrement et fluidifier le passage dans les différents modules/zones, en coordination avec les différents partenaires ;

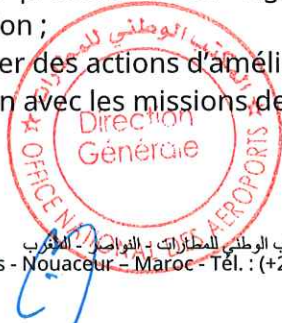


- Coordonner avec tous les usagers de l'aéroport (autorité locale, DGSN, Douane, CSF, compagnies aériennes, handlers, concessionnaires, sous-traitants, et tous les intervenants dans le traitement des passagers et usagers) afin de garantir le bon déroulement des opérations aéroportuaires et la satisfaction des attentes des clients ;
- Veiller sur l'organisation et la tenue des comités locaux de Facilitation et le suivi du plan d'actions issu du comité ;
- Veiller sur le bon avancement des projets inscrits en coordination avec les entités centrales et locales de l'aéroport ;
- Veiller sur la transmission des données demandées par les directions centrales et particulièrement la PEA (dans les délais et en respectant les directives centrales) ;
- Veiller sur la collecte et la fiabilisation des données pour le calcul des indicateurs de performance ;
- Définir les règles de collecte et de relevé des données conformément aux procédures ;
- Mettre en place un système de contrôle et d'évaluation pour la fiabilisation des données ;
- S'assurer de la supervision et du suivi de l'encombrement des zones de traitement ;
- Assurer la vérification de la réalisation des relevés nécessaires pour le calcul des indicateurs de traitement et de séjour à chaque étape du processus de traitement ;
- Communiquer le tableau de bord regroupant les indicateurs de l'entité en respectant les délais préconisés ;
- Proposer de nouvelles pistes d'amélioration des services rendus au niveau de l'aéroport ;
- S'assurer et contrôler l'exploitation systématique de toutes les informations liées à l'exploitation sur les outils préconisés ;
- Veiller sur l'application des procédures en vigueur ;
- Veiller à ce que l'expérience du passager soit meilleure et réponde aux exigences et standards internationaux, ainsi qu'aux objectifs dressés par la hiérarchie ;
- Superviser la mise en place des outils nécessaires pour fluidifier et gérer les points de congestion en coordination avec tous les partenaires ;
- Développer les outils et établir les règles pour suivre la concrétisation des actions issues des différentes entités ;
- Assurer et superviser la préparation des plans d'actions et la planification des réunions pour le bon déroulement des opérations spéciales (Hajj, OMRA, MRE, événements spéciaux...) ;
- Mettre en place un système de veille concernant les nouveautés relatives à l'expérience client au niveau international et proposer des actions d'amélioration à mettre en place ;
- Veiller à ce que l'analyse des programmes prévisionnels des vols de la saison IATA S+1 soit réalisée et émettre aux compagnies aériennes des propositions de changement de créneaux en fonction de la capacité opérationnelle afin d'éviter toute congestion ;
- S'assurer de l'analyse des programmes prévisionnels J+1 et particulièrement des flux passagers et bagages prévisionnels lors des pointes horaires, identifier en avance tout problème potentiel en matière d'affectation des ressources aéroportuaires et proposer à la hiérarchie les actions nécessaires pour éviter tout désagrément et encombrement ;
- S'assurer de la réception systématique des messages IATA (SLS, LDM, MVT, PTM) pour l'intégration automatique et fiable des données, et faire le point avec les compagnies aériennes et les handlers en cas de non-réception des messages ;
- Veiller à ce que le contrôle de l'exactitude des renseignements portés sur les messages de charge, les feuilles de mouvements du trafic aérien, les formulaires de trafic et les manifestes cargo soit fait avant la saisie ;





- Veiller sur l'élaboration des états des statistiques du trafic aérien par rapport aux mêmes rubriques réalisées durant les mêmes périodes de l'année précédente ;
- Assurer le renforcement du contrôle sur les services externalisés (nettoyage, gardiennage, livraison bagages, etc.) ;
- Veiller à la saisie systématique et à la fiabilité de toutes les informations liées à l'exploitation sur SMART et SOAM (Handling, irrégularités, événements...) ;
- S'assurer et surveiller le bon traitement des passagers VIPs de l'aéroport conformément à la procédure et aux règles préconisées par typologie (Officiels, VVIP, VIPs, CIPs) ;
- S'assurer de l'évaluation et du suivi des prestations rendues par les concessionnaires des salons ;
- S'assurer de la diffusion de l'information et du bon déroulement des événements organisés au niveau de l'aéroport ;
- Coordonner avec les différentes entités pour bien préparer tous les événements spéciaux organisés au niveau de l'aéroport ;
- S'assurer du bon déroulement des opérations au niveau du Terminal FBO ;
- Assurer la coordination entre les différents responsables de la division afin d'assurer la transmission et le traitement de l'information ainsi que la continuité et la complémentarité en matière des prestations et des services rendus ;
- Veiller au bon fonctionnement des services d'accueil, d'assistance et d'aviation d'affaires ;
- Veiller à offrir aux passagers une qualité de service satisfaisante au niveau des différents points de passage et de traitement ;
- Veiller au bon déroulement des opérations aéroportuaires et au bon fonctionnement des installations et équipements terminaux ;
- Coordonner l'affectation des ressources aéroportuaires afin de satisfaire les besoins des différents opérateurs concernés ;
- Veiller au traitement des réclamations passagers et clients ;
- Veiller sur la fiabilité des informations et l'efficacité de leur diffusion ;
- Enregistrer et analyser la ponctualité du traitement des passagers à l'arrivée et au départ ;
- Veiller sur la disponibilité et l'amélioration de la signalétique de tous les terminaux et les circuits de traitement des passagers (Départ, Arrivée et Transit), des voies d'accès, aux parkings et à toutes les zones utilisées par les usagers ;
- Veiller sur l'efficacité des opérations de nettoyage, hygiène et propreté ;
- Veiller sur la mise en place du dispositif des mesures sanitaires au niveau de l'aéroport ;
- Veiller sur l'élaboration des cahiers des charges des marchés relatifs aux activités de la division ;
- Intervenir pour donner des directives visant à corriger toute anomalie constatée ;
- Veiller à préserver la qualité de service et l'intérêt de l'établissement de manière générale et assurer le suivi des actions préventives et correctives ;
- Veiller sur l'établissement des revues de processus, et des états portant les mesures des indicateurs et l'analyse des non-conformités concernant les différentes entités de la division, et ce dans les délais prescrits ;
- Veiller sur l'application des procédures en vigueur relatives au fonctionnement des différentes entités de la division ;
- Inspecter, analyser et proposer des actions d'amélioration ;
- Traiter tout dossier en relation avec les missions de la division confié par la hiérarchie.



2.2 Volet « Gestion administrative » :

- Assurer la logistique nécessaire pour la bonne marche de l'entité ;
- Elaborer le rapport d'activités de son entité ;
- Assurer un reporting périodique, clair, concis et précis sur le déroulement de l'activité et sur chaque événement marquant ;
- Etablir et assurer le suivi du tableau de bord de l'entité ;
- Assurer la gestion administrative relevant de son périmètre d'action ;
- Etablir et diffuser les notes de service ;
- Assurer le suivi des marchés en cours, préparer les futurs appels d'offres et prendre les mesures nécessaires pour leur lancement en temps opportun avant l'expiration des marchés en cours ;
- Elaborer et approuver les bons d'approvisionnement, demandes de travaux et consultations ;
- Préparer les prévisions budgétaires de son entité ;
- Exprimer les besoins en achat (bien et services) de la division et les communiquer à la direction et/ou au responsable Achat.
- Certifier les factures de fournitures, de prestations de service.

2.3 Volet « Qualité, Sécurité et Environnement » :

- Veiller sur la communication en interne et auprès des sous-traitants et partenaires des politiques Qualité, Sécurité et Environnement et à leur compréhension par le personnel du service ;
- Veiller sur la mise en œuvre des actions nécessaires pour l'atteinte des objectifs Qualité, Santé et Sécurité au travail, Environnement et Sécurité d'Aérodrome arrêtés par la hiérarchie et par la direction ;
- Assurer la mise en conformité réglementaire Qualité, Santé et Sécurité au travail, Environnement et Sécurité d'Aérodrome ;
- Assurer la diffusion et la coordination en interne et auprès des sous-traitants et partenaires des informations liées à la Sécurité, à la Qualité et à l'Environnement (procédures, résultats d'audits, recommandations d'amélioration, dangers et risques liés à la Sécurité d'Aérodrome et Sécurité au Travail, aspects environnementaux...) ;
- Contribuer éventuellement à la planification des audits internes QSE ;
- Participer à la mise à jour du manuel d'aérodrome ;
- Contribuer à l'identification des dangers et à l'évaluation des risques liés à la Sécurité d'Aérodrome, à la Santé et Sécurité au travail et à l'identification et l'évaluation des aspects environnementaux ;
- Participer aux études de sécurité pour l'élimination des dangers ou l'atténuation des risques identifiés suite à un changement (travaux, modification significative d'infrastructure, nouvelle procédure...) ;
- Promouvoir une culture Qualité, Sécurité et Environnement auprès de ses collaborateurs et auprès des autres partenaires et intervenants (sociétés de handling, sous-traitants, concessionnaires, ...) ;
- Assurer les actions de sensibilisation des collaborateurs, des sous-traitants et des partenaires exigées par les Systèmes de Gestion de la Sécurité et de management Qualité, Santé et Sécurité au Travail et Environnement et autres ;
- Prendre en compte les attentes des passagers et usagers, les dangers Sécurité d'Aérodrome, Santé et Sécurité au Travail identifiés ainsi que les aspects environnementaux dans les activités de la division ;



- Veiller au respect de la politique de la Qualité et Environnementale ;
- Analyser les indicateurs relatifs à la division et communiquer les tableaux de bord à la hiérarchie et/ou aux responsables SGS et QSE ;
- Assurer le respect des exigences des systèmes de management qualité, santé et sécurité au travail, environnement et sécurité d'aérodrome et autres par les différents intervenants et partenaires (sous-traitants, DGSN, Douanes, sociétés de handling, concessionnaires) ;
- Assurer des évaluations périodiques des sous-traitants, prestataires de service et fournisseurs ;
- Contribuer à la planification des exercices de simulation de situations d'urgence Sécurité et Environnement et mettre en œuvre les recommandations suite à ces exercices au niveau du service ;
- Veiller à la tenue à jour de la documentation de la division en respect des procédures de maîtrise des documents en vigueur ;
- Participer aux travaux des différents comités (CLS, CLGS, CLPA, CLF...) ;
- Contribuer à la préparation et à l'animation des revues de direction ;
- Rapporter les non-conformités liées à la sécurité, à l'environnement et à la prestation rendue aux clients à la direction et/ou au responsable QSE ;
- Notifier tout incident ou accident lié à la sécurité d'aérodrome à la direction et/ou au responsable SGS ;
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des actions préventives et correctives liées à la sécurité d'aérodrome, à la qualité, à l'environnement, à la santé et la sécurité au travail selon les procédures en vigueur ;
- Mettre en œuvre des actions correctives et préventives (actions face aux risques identifiés) nécessaires suite au retour d'information clients passagers, usagers et compagnies aériennes (réclamations, suggestions, enquêtes de satisfaction, ...).

2.4 Volet « Gestion des moyens humains » :

- S'assurer de l'adéquation des profils aux fonctions occupées pour les postes-clés de son entité ;
- Définir les objectifs de l'équipe placée sous sa hiérarchie et procéder à son 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 ait 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 ;
- Être le garant principal de la continuité de service dans les domaines relevant de sa compétence.

2.5 Volet « 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 et en assurer une amélioration continue ;
- 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 :

Niveau d'études requis	▪ Diplôme de Bac+3 ans au minimum ▪ Formation académique et/ou formation continue dans plusieurs modules d'exploitation aéroportuaire (fonctionnement aérogare, sûreté, facilitation...) Ou classé(e) à une échelle supérieure ou égale à C1.
Nature de l'expérience recherchée	▪ Expérience minimale de 6 ans en 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 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.

ARTICLE CINQ ET DERNIER/- MODALITE DE CANDIDATURE

Les candidats (es) intéressés (es) par le poste doivent renseigner leurs dossiers de candidature sur le lien suivant : **appel_candidature@onda.ma** (Veuillez mentionner en objet l'intitulé du poste pourvu), du **16 Sept 2026** au **30 Sept 2026** date de rigueur.

Adel El Fakir
Directeur Général
Office National Des Aéroports



FICHE SYNTHÉTIQUE DU PROJET DE DÉVELOPPEMENT DU POSTE POURVU

Matricule :

Nom et Prénom :

**Décrivez votre propre perception des missions du poste de Chef(fe) de la
Division Exploitation Aéroportuaire à l'Aéroport d'Oujda-Angad :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Tracez les grandes lignes du programme du travail et de l'approche que
vous suggéreriez pour la gestion du poste en question :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

