Titre d'emploi: Agent, Contrôle et qualité des contrats

OFFRE D'EMPLOI

Demande N°: 12077

Titre: Agent, Contrôle et qualité des contrats
Supérieur: Directrice adjointe, Qualité des contrats
Lieu de travail: Siège social
Statut: Indéterminé, temps plein
Groupe d'employés: assujeti à la convention collective des employés administratifs, professionnels et du soutien administratif
Échelle salariale: Classe 6
Date d'affichage du 2026-11-26 au 2026-12-05
Motif de l'affichage: Remplacement

SOMMAIRE

Le (la) titulaire est responsable d'assurer la qualité des services rendus par les prestataires en effectuant des inspections et vérifications sur le terrain, en identifiant les écarts de conformité, et en veillant au respect des exigences contractuelles, des standards de l'organisation, ainsi que des normes de sécurité et de performance. Il agit comme première ligne de suivi opérationnel en lien avec les contrats.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- Exécute le programme d'inspection et de vérification de la qualité des services rendus selon les ententes contractuelles, les normes et les codes en vigueur;
- Réalise des inspections et vérifications régulières au niveau de la qualité des services offerts, des effectifs requis, des équipements utilisés par les prestataires de services et les espaces commerciaux et d'entreposage;
- Documente et rapporte les non-conformités relevées par rapport aux exigences contractuelles ou nouvelles demandes de services et entreprend les actions requises en collaboration avec les prestataires de services afin de faire corriger la situation;
- Valide les travaux planifiés, hors contrat ou correctifs effectués à la suite des plaintes ou demandes spécifiques;
- Réalise des inspections et vérifications conjointes avec les prestataires de service afin de favoriser une compréhension commune des exigences de qualité et des attentes opérationnelles;
- Participe et collabore aux rencontres avec les prestataires pour discuter des performances, des retours d'expérience et des opportunités d'amélioration;
- Participe et collabore aux rencontres avec les divers intervenants internes et de la communauté aéroportuaire; (projets, enjeux, etc…);
- Participe et maintient à jour les plans, les documents et les outils de suivi relativement aux contrôles exercés;
- Participe au développement des procédures, des outils et des indicateurs de performance appropriés au suivi et à l'amélioration des services;
- Effectue diverses analyses pour identifier les tendances et soumettre ses recommandations, les opportunités d'amélioration et les meilleures pratiques à adopter tant au niveau opérationnel que contractuel;
- Prend en charge et fait le suivi des demandes et plaintes reçues via les différents canaux en effectuant les recherches et validations requises jusqu'à la résolution;
- Assure la bonne gestion documentaire des dossiers sous sa responsabilité, incluant les données sur la gestion de la performance des fournisseurs;
- Participe au processus de préparation de nouveaux contrats de services et lors des renouvellements de contrats et soumet ses recommandations;
- Participe à la mise en place du programme d'inspection et de vérification et recommande les améliorations continues;
- Effectue toute autre tâche connexe à la fonction.

EXIGENCES

- Posséder un diplôme d’études collégiales dans un domaine jugé pertinent.
- Posséder d’une (1) à cinq (5) années d'expérience pertinente à la vérification de conformités des contrats
- Connaissances de bases reliées à l’entretien de bâtiments (mécanique, chauffage, climatisation, plomberie, etc.) (un atout)
- Connaissances de base en normes d'hygiène et de salubrité.
- Maîtrise du français (parlé et écrit) et anglais fonctionnel (parlé et écrit), pour assurer les échanges avec les partenaires et fournisseurs externes, les passagers et la communauté aéroportuaire
- Bonnes connaissances de la suite Office
- Posséder un permis de conduire valide de la province de Québec (classe 5).
- Maîtrise de la suite bureautique de Ms Office 2003 dont Word et Excel.
- La connaissance du logiciel SAP constitue un atout.
- Passer avec succès la cote d’enquête pour l’obtention du laissez-passer pour zones réglementées.
- Réussir avec succès les tests pour l’obtention d’un permis d’exploitation de véhicule côté air dans les soixante (60) jours de l’obtention du poste.
- Habileté à établir une bonne communication et de bonnes relations interpersonnelles dans un environnement multidisciplinaire et un contexte de service à la clientèle.
- Posséder et faire preuve d’une grande capacité d’organisation de coordination et de suivi de dossier.
- Posséder un bon esprit d’analyse et une bonne méthode de gestion des priorités.
- Être proactif, autonome dans ses démarches et faire preuve de jugement.
- Posséder tact, diplomatie, rigueur et un fort souci du détail.
- Doit être disponible à travailler en-dehors des heures régulières de travail et à se déplacer sur les sites de Montréal-Trudeau et Montréal-Mirabel.

Ce concours est ouvert simultanément à l'interne et à l'externe; cependant, les candidatures provenant de l'interne seront traitées en priorité.

Nous vous remercions de l'intérêt porté envers ADM.