

Titre d'emploi: Chef des Opérations - Arrivées internationales



OFFRE D'EMPLOI

Demande N°: 12098

Titre: Chef des Opérations - Arrivées internationales

Supérieur: Chef des opérations et Sûreté

Lieu de travail: Montréal- Trudeau

Statut: Indéterminé, temps plein horaire 42 heures - en rotation

Groupe d'employés: non assujetti

Échelle salariale: Classe D (42 heures)

Date d'affichage du 2 octobre 2026

Motif de l'affichage: Remplacement

SOMMAIRE

Sous la responsabilité du Directeur adjoint, Opérations, Sûreté et lutte contre les incendies, vous êtes responsable de la prestation des services aéroportuaires au quotidien pour la vice-présidence Exploitation et développement aérien. Vous dirigez les ressources ADM, affectées aux processus d'arrivées de correspondances internationales, qui vous sont confiées et coordonnez la prestation de services efficaces des sous-contractants afin de rencontrer les objectifs opérationnels et les niveaux de service à la clientèle ciblés.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- Gère les ressources ADM et contractuelles affectées aux processus d'arrivées de correspondance internationales.
- Met en application les plans opérationnels et les plans de contingence lors de situations irrégulières dans le secteur des arrivées internationales.
- Effectue une liaison constante avec les agences gouvernementales opérant dans ce secteur afin de coordonner les efforts visant la performance opérationnelle ainsi que la qualité des services.
- Contribue au développement de nouveaux processus notamment ceux de correspondance dans un but d'amélioration du service à la clientèle.
- Collabore à la formation et au maintien des compétences du personnel affecté à des tâches opérationnelles, en lien avec la zone d'inspection des douanes canadiennes.
- Établit les horaires de travail ainsi que le plan de déploiement selon le budget qui lui est attribué, la disponibilité de la main-d'œuvre, les exigences opérationnelles et les dimensions de service.
- Mesure la performance de son équipe et des processus et prépare les rapports et comptes rendus demandés par son supérieur.
- Effectue toute autre tâche selon les instructions de son supérieur.

EXIGENCES

- Diplôme d'études collégiales pertinent ou l'équivalent.
- Posséder un minimum de trois (3) années d'expérience en gestion de personnel.
- Posséder cinq (5) années d'expérience dans la fourniture de services à la clientèle liés à l'orientation des clients.
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais (oral et écrit), pour assurer les échanges quotidiens avec les partenaires et intervenants externes, les passagers et la communauté aéroportuaire.
- Faire preuve de tact et de diplomatie et avoir le sens aigu du service à la clientèle.
- Être disponible pour travailler sur des quarts de travail de 12 heures et ce, en rotation.
- Obtenir l'habilitation sécuritaire de Transports Canada nécessaire à l'émission d'une Carte d'Identité en Zone Réglementée.
- Proactivité, initiative et capacité à travailler en équipe dans un environnement multidisciplinaire et orienté vers le service à la clientèle.
- Excellent jugement et grande rigueur au niveau des suivis et contrôles.

- Capacité à gérer le stress causé par les situations d'urgence et les échéanciers serrés.
- Posséder du leadership et de l'initiative.
- Se soumettre à une enquête de fiabilité.

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. Seules les candidatures sélectionnées seront contactées.