

## OFFRE D'EMPLOI

**Demande N°:** 10770

**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:** 42.0CL-D

**Date d'affichage :** 1er mars 2024

**Motif de l'affichage:** Remplacement de personnel

## 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.
- Excellent communicateur, autant en français qu'en anglais, parlé et écrit.
- 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.
- Ne pas avoir de casier judiciaire.

- 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.