

## Description de poste : Gestionnaire des opérations aéroportuaires

### Aperçu du poste :

Le gestionnaire des opérations terminales est responsable de la supervision des activités quotidiennes du terminal de l'aéroport, en veillant à ce que toutes les opérations se déroulent efficacement et respectent les normes de sécurité, de qualité et de satisfaction des clients. Ce rôle implique la gestion du personnel du terminal, la coordination des opérations, la mise en œuvre des protocoles de sécurité et l'assurance d'une expérience fluide pour les passagers. Le gestionnaire des opérations terminales joue également un rôle clé dans la gestion de crise et l'amélioration continue, en optimisant les flux opérationnels du terminal.

### Responsabilités principales :

#### Supervision opérationnelle :

- Superviser les opérations quotidiennes du terminal de l'aéroport et assurer le bon fonctionnement de :
  - l'exploitation du système de tri des bagages,
  - les opérations de stationnement,
  - les opérations du débarcadère,
  - les opérations de navette.
- Superviser et gérer les opérations quotidiennes des services sous contrat, tels que l'entretien ménager, les services de taxi/UBER, le déneigement, l'aménagement paysager et la livraison des bagages.

#### Gestion du personnel :

- Recruter, former et superviser le personnel du terminal.
- Assigner des tâches, déléguer des responsabilités et assurer une présence suffisante du personnel en gérant les horaires et les quarts de travail.

- Effectuer des évaluations de rendement, donner de la rétroaction et mettre en œuvre des programmes de développement des employés.
- Mettre en place et superviser le programme des ambassadeurs de l'aéroport, en veillant à l'efficacité du service.

### **Contrôle de qualité et expérience client :**

- Mettre en œuvre et surveiller les mesures de contrôle de qualité afin de maintenir des normes élevées de propreté, de sécurité et de satisfaction des clients.
- Surveiller et améliorer les services aux passagers afin d'assurer une expérience positive.
- Traiter les plaintes, demandes et questions des clients, en les traitant rapidement et de manière professionnelle.
- Maintenir et renforcer les relations avec les clients, les parties prenantes et les fournisseurs de services.

### **Sécurité et sûreté :**

- Veiller à ce que toutes les opérations du terminal soient conformes aux règlements, protocoles et normes de l'industrie en matière de sécurité.
- Mettre en œuvre et appliquer les protocoles de sécurité afin de prévenir les accidents et blessures.
- Réaliser des audits de sécurité réguliers et des évaluations de risques pour identifier les pistes d'amélioration.
- Coordonner les procédures d'intervention d'urgence et s'assurer que tout le personnel est formé à la gestion de crise.

### **Coordination opérationnelle :**

- Planifier et optimiser l'utilisation des espaces et ressources du terminal pour garantir une exploitation efficace.
- Surveiller et contrôler les inventaires et expéditions, en veillant au respect des délais et à l'exactitude des livraisons.

- Coordonner avec les autres départements (p. ex. : transport, entreposage) afin d'assurer la fluidité des opérations et la circulation efficace des passagers et des marchandises.

### **Gestion de la performance et rapports :**

- Mettre en œuvre et surveiller les indicateurs de performance clés pour les opérations terminales.
- Analyser les données opérationnelles pour améliorer l'efficacité et réduire les coûts.
- Produire des rapports réguliers sur la performance opérationnelle du terminal, la conformité en matière de sécurité, le service à la clientèle et l'efficacité opérationnelle à l'intention de la haute direction.

### **Amélioration continue :**

- Identifier et mettre en œuvre des améliorations de processus visant à accroître l'efficacité et l'expérience des passagers.
- Se tenir à jour quant aux meilleures pratiques de l'industrie, aux avancées technologiques et aux changements réglementaires.

### **Compétences et qualifications :**

- Solides compétences en leadership et en gestion du personnel, incluant l'expérience en recrutement, formation et évaluation de rendement.
- Excellentes aptitudes en communication et en relations interpersonnelles, avec la capacité de gérer efficacement les demandes et problèmes des clients.
- Capacité à travailler sous pression, à gérer les situations d'urgence et à prendre des décisions critiques rapidement.
- Solides compétences organisationnelles et en résolution de problèmes, avec la capacité de gérer plusieurs tâches et priorités simultanément.
- Maîtrise des logiciels de gestion de terminal et autres technologies pertinentes.
- Capacité à collaborer avec différents départements et parties prenantes externes.
- Baccalauréat en administration des affaires, gestion des opérations ou domaine connexe (préféré).

**Environnement de travail :**

Le gestionnaire des opérations aéroportuaires évolue dans un environnement dynamique et rapide, exigeant souvent de la flexibilité et la capacité à gérer des situations stressantes.

Ce poste peut impliquer des quarts occasionnels en dehors des heures normales de travail, incluant soirs, fins de semaine et jours fériés.