



JOIN OUR TEAM REJOIGNEZ NOTRE ÉQUIPE



The Toronto Port Authority owns and operates:
L'Administration portuaire de Toronto possède et exploite:

AÉROPORT DE TORONTO
BILLY BISHOP
TORONTO CITY AIRPORT

PORT OF
TORONTO

OUTER HARBOUR
MARINA
DE L'AVANT-PORT

L'Administration portuaire de Toronto exploite l'Aéroport Billy Bishop de Toronto, le Port de Toronto et la Marina de l'avant-port. Nous sommes fiers de contribuer à la prospérité économique de Toronto et à la mise en valeur de son magnifique secteur riverain.

L'Administration portuaire de Toronto a un poste permanent à vous proposer, à plein temps :

GESTIONNAIRE ADJOINT, OPÉRATIONS DE LA MARINA

Le gestionnaire adjoint des opérations de la marina supervise le bon déroulement quotidien et en toute sécurité des activités de la marina de l'avant-port en dirigeant la prestation des services de première ligne, en supervisant les activités liées aux quais et les tâches administratives, et en apportant son soutien au personnel pendant les quarts de travail qui lui sont attribués. Ce poste consiste à garantir une expérience client exceptionnelle, à tenir des registres et à établir des rapports précis, à faire respecter les normes en matière de santé, de sécurité et d'environnement, et à collaborer avec la direction de la marina afin de favoriser l'amélioration continue de la qualité du service, de la sécurité et de l'efficacité opérationnelle.

Remarque : Il s'agit d'un poste sur le site qui nécessite une grande flexibilité pour travailler en journée, le soir, la fin de semaine et les jours fériés.

RESPONSABILITÉS :

Voici une liste non exhaustive des activités et fonctions générales :

- Offrir un service client exceptionnel de première ligne aux détenteurs d'emplacements, aux bateaux de passage, aux invités, aux entrepreneurs et aux parties prenantes, sur tous les canaux.

- Diriger et coordonner les opérations quotidiennes de la marina pendant le quart de travail, en attribuant les tâches et en supervisant les stagiaires et les responsables des quais.
- Superviser les opérations sur les quais et servir de personne-ressource pour les problèmes liés au service, à la sécurité et aux opérations.
- Gérer les réservations des bateaux de passage, les demandes des titulaires d'emplacements, les rendez-vous et les demandes de renseignements à l'aide du système de gestion du port.
- Tenir à jour des registres précis sur les clients, les bateaux et les emplacements, en veillant à ce que les mises à jour soient effectuées en temps opportun et que la documentation réglementaire soit conforme.
- Surveiller les bateaux non identifiés, les objets entreposés et les problèmes liés aux quais/au chantier, en coordonnant les solutions avec la direction.
- Soutenir les processus de gestion des comptes clients, y compris la documentation client, les appels de rappel et la transmission des recouvrements.
- Effectuer les rapprochements quotidiens, hebdomadaires et mensuels, ainsi que les rapports sur les ventes, le carburant, les vidanges, la vente au détail et les services.
- Mener des activités de vente et de fidélisation afin de stimuler l'occupation des emplacements, les renouvellements et les réservations futures.
- Traiter les paiements et effectuer le rapprochement des caisses, en enquêtant sur les écarts et en les signalant à la direction si nécessaire.
- Préparer les registres de quarts, les rapports et les résumés couvrant les opérations, les incidents, les transmissions à l'échelon supérieur et l'activité commerciale.
- Faire respecter les pratiques en matière de santé, de sécurité, d'environnement et de sûreté, conformément à la législation et aux politiques de l'organisation.
- Participer aux préparatifs d'urgence, aux exercices d'évacuation et aux protocoles de gestion des incidents.
- Préparer, examiner et protéger les rapports opérationnels, les communications et les documents de nature délicate.
- Assurer le leadership au quotidien, l'intégration, l'encadrement et la rétroaction sur le rendement du personnel saisonnier.
- Soutenir les processus de dotation en personnel, de coordination de la formation, de planification des horaires et d'évaluation du rendement.
- Contribuer aux achats, au suivi des stocks, au contrôle des coûts et à l'utilisation efficace des ressources.
- Cerner, signaler et faire remonter les risques opérationnels, financiers, de sécurité et liés à la technologie.
- Établir et entretenir des relations efficaces avec les équipes internes, les fournisseurs, les organismes gouvernementaux et les parties prenantes de la communauté.
- Contribuer à l'amélioration continue, au perfectionnement professionnel, aux initiatives ESG et à la culture organisationnelle.

COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS REQUISES

- Formation postsecondaire en exploitation de marina, en hôtellerie/tourisme, en administration des affaires ou dans un domaine connexe.

- Deux (2) ans d'expérience dans un environnement de service à la clientèle, en quai ou dans le domaine de la plaisance, dont au moins un (1) an dans un rôle de supervision/responsabilité.
- Expérience avérée dans la direction d'équipes saisonnières/travaillant par roulement, y compris la planification des horaires, la vérification des pointages, l'intégration, la formation, l'accompagnement et la gestion du rendement/de l'assiduité.
- Solides compétences en matière de service à la clientèle et de résolution de conflits, avec la capacité de mener à bien la réhabilitation du service et de gérer les plaintes transmises à l'échelon supérieur de manière professionnelle.
- Connaissance des opérations de marina et des pratiques exemplaires, y compris la sécurité à quai, les principes fondamentaux de la navigation de plaisance et la prestation de services courants sur l'eau.
- Connaissance pratique des exigences en matière de santé, de sécurité et d'environnement dans un contexte opérationnel; capacité à interrompre le travail et à signaler les dangers lorsque cela est nécessaire.
- Capacité à réagir efficacement aux incidents opérationnels et aux aléas météorologiques, en coordonnant la réponse du personnel et en remplissant la documentation requise.
- Solides compétences en administration et en contrôle de gestion, y compris la tenue précise des registres, les rapprochements et le traitement de renseignements confidentiels/de nature délicate.
- Expérience dans le soutien aux achats et à la gestion des fournisseurs/contrats conformément aux procédures organisationnelles.
- Solides compétences informatiques, notamment avec Microsoft Office, et expérience de l'utilisation d'un système de gestion de port/marina et/ou de systèmes financiers connexes.
- Être titulaire d'un permis de conduire ontarien valide de catégorie G.
- Être en possession d'un certificat de secourisme général et d'un certificat en réanimation cardio-pulmonaire de niveau C, ou être en mesure d'obtenir ces certificats.
- Certification d'opérateur radio VHF maritime ou capacité à l'obtenir.
- Il est fortement recommandé de savoir nager et se maintenir à la surface.
- Posséder un permis de navigation dans le havre de Toronto, ou être en mesure d'en obtenir un dans un délai d'un mois.
- Le bilinguisme anglais-français est un atout.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

- Une vérification du casier judiciaire sera réalisée au moment de l'embauche.
- Vérification annuelle de la validité du permis de conduire, s'il y a lieu.
- Disponibilité à travailler pendant des horaires prolongés, la fin de semaine et les jours fériés.
- Il peut être nécessaire de répondre activement aux appels téléphoniques et aux courriels en dehors des heures de travail.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET EXIGENCES PHYSIQUES

- Travail souvent à l'extérieur, par tous les temps (chaleur, pluie, froid), avec des tâches manuelles sur des pontons flottants, ainsi que depuis un bateau ou à bord de celui-ci, fréquemment à proximité de l'eau.

- Environnement de bureau classique pour les tâches administratives, avec une intimité limitée et des bruits de fond provenant des ordinateurs et du matériel de bureau.
- Position debout, marche, flexion, poussée, traction, levage modéré et position assise modérée.
- Les risques liés au poste peuvent inclure des troubles musculo- squelettiques (microtraumatismes répétés), une fatigue au niveau du cou, des épaules et du dos, ainsi qu'une fatigue oculaire.
- Utilisation d'équipements spécialisés tels que des radios ou autres appareils de communication portables, des téléphones, des ordinateurs, des imprimantes, des photocopieurs et des déchiqueteuses.
- Exposition aux odeurs et aux émanations provenant des carburants et des produits chimiques utilisés dans le secteur maritime.
- D'autres risques peuvent inclure le fait de travailler à proximité de l'eau, avec des équipements lourds ou motorisés, ainsi qu'à proximité de produits chimiques ou en manipulant ceux-ci.

LIEU DE TRAVAIL : Marina de l'avant-port - 475, avenue Unwin, Toronto.

Il faut disposer d'un moyen de transport. Ce lieu de travail n'est pas desservi par les transports publics.

Les personnes qualifiées souhaitant présenter leur candidature sont invitées à envoyer, par courriel, un curriculum vitae et une lettre de présentation démontrant que leur expérience cadre avec les exigences du poste. Ces documents doivent être envoyés à l'adresse suivante :

careers@torontoportauthority.com

Veillez indiquer en objet : **GESTIONNAIRE ADJOINT, OPÉRATIONS DE LA MARINA**

En soumettant votre CV et/ou votre dossier de candidature, vous consentez à ce que l'Administration portuaire de Toronto recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels à des fins d'emploi actuel ou futur, conformément à notre politique de confidentialité.

Nous remercions l'ensemble des candidats pour leur intérêt. Veuillez noter que nous ne communiquerons toutefois qu'avec les personnes retenues pour une entrevue. L'Administration portuaire de Toronto est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi.



Pour en savoir plus sur l'Administration portuaire de Toronto ainsi que sur ses passionnantes activités de développement de la ville et de transformation du secteur riverain torontois, rendez-vous à l'adresse suivante :

www.administrationportuairedetoronto.com/