GARDAWORLD
Careers

Facilitateur/Facilitator

Reference	1297147900
Work locations	Toronto (Ontario, Canada) · Mississauga (Ontario, Canada)
Published	November 17, 2026

The position

Vous adorez le service à la clientèle ? Vous parlez couramment l'anglais et le français ? Si en plus votre objectif est de faire carrière dans une entreprise formidable, GardaWorld est l'endroit qu'il vous faut. Joignez-vous à notre équipe diversifiée de gens passionnés et engagez-vous dans un parcours qui vous permettra de vous développer tant sur le plan personnel que professionnel.

En tant que facilitateur, vous offrirez un service à la clientèle bilingue auprès des passagers qui ont besoin d'une assistance supplémentaire tout au long du processus de contrôle. Vous recevrez une formation approfondie sur les procédures de contrôle préembarquement ainsi que sur les situations de contrôle particulières.

Responsabilités · de facilitateur

- Fournir un niveau élevé de service à la clientèle au public voyageur.
- Dialoguer avec les passagers et offrir de l'aide à ceux qui ont besoin d'un soutien en raison d'une perte d'audition, d'une perte de vision, d'une mobilité réduite, etc.
- Sur demande, accompagner les passagers lors du contrôle, les aider avec leurs effets personnels et leur expliquer la procédure.
- Expliquer les possibilités offertes au passager pour le contrôle de sa personne et de ses équipements médicaux, ainsi que de tout objet culturel ou religieux sensible.
- Fournir des informations sur la signalisation réglementaire de l'ACSTA aux passagers malvoyants (à l'aide du livret de communication tactile de l'ACSTA).
- Travailler en étroite collaboration avec les agents de contrôle et assurer la liaison avec les intervenants de première ligne afin d'assurer aux passagers un service à la clientèle exceptionnel.
- Intervenir de manière proactive en cas de besoin, que ce soit dans la file d'attente ou sur la ligne de contrôle.
- Maintenir à jour ses connaissances sur les enjeux et les initiatives liés au handicap, en particulier dans le secteur des transports (par exemple, le programme Sunflower Lanyard pour les personnes souffrant de handicaps invisibles).

Qualifications du facilitateur

- Formation postsecondaire ou expérience professionnelle équivalente.
- Empathie, écoute active et sens du service à la clientèle.
- Un minimum de 1 à 3 ans d'expérience dans le domaine du service à la clientèle.
- Capacité de communiquer couramment, clairement et efficacement en français et en anglais.
- Capacité de s'adapter aux besoins/situations des clients, de fournir des solutions ou des alternatives appropriées.
- Capacité de fournir un soutien physique aux passagers à mobilité réduite, sur demande.
- Capacité de rester debout et de marcher pendant de longues périodes.

Détails de l'emploi

- Taux: 25.50 $/heure
- Type d'emploi : Temps plein (syndiqué)
- Locations: Toronto Pearson International Airport (YYZ), Toronto Billy Bishop Airport (YTZ)

Si vous êtes prêt à retrousser vos manches et à vous lancer dans une carrière passionnante, nous voulons vous entendre ! Postulez dès maintenant, et bâtissons ensemble quelque chose de fantastique.

© GardaWorld 2021 - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

Aucun outil d'intelligence artificielle (IA) n'est utilisé dans la présélection ou la sélection des candidats.

Cette offre concerne un poste qui n'est pas actuellement vacant au sein de l'organisation.

Do you have a passion for customer service? Do you have a fluent knowledge of English and French? Are you looking to start a career with a big company? If so, GardaWorld is the place for you! Join our diverse and dynamic team, and embark on a path that will allow you to grow both professionally and personally.

As an facilitator, you will provide bilingual customer service and engage with passengers who need additional assistance through the screening process. You will be trained in standard operating procedures and will learn about pre-departure screening procedures for special screening situations.

Facilitator Job Responsibilities

- Provide a high level of customer service to the travelling public.
- Engage with passengers and provide assistance to those who need help with hearing loss, loss of vision, limited mobility, etc.
- If you ask, accompany passengers with a check, help them do their business and explain the process.
- Explain the options available to the passenger for the control of his/her person and special items, medical devices and aids, and sensitive cultural or religious items.
- Provide information on CATSA's regulatory signs to passengers with vision loss (using CATSA's touch communication brochure).
- Work closely with screening officers and liaise with front-line stakeholders to ensure that passengers receive exceptional customer service.
- Proactively intervene as needed, either in the queue or on the control line.
- Maintain current knowledge on disability issues and initiatives, with a focus on those in the transportation sector (e.g. Sunflower Lanyard for people with invisible disabilities).

Facilitator Qualifications

- Post-secondary education or equivalent work experience.
- Strong empathy, active listening and customer service skills
- A minimum of 1 to 3 years of customer service experience.
- Ability to communicate fluently, clearly and effectively in French and English
- Ability to adapt to client needs/situations, provide appropriate solutions or alternatives.
- Ability to provide physical support to passengers with reduced mobility, upon request.
- Ability to stand and walk for long periods.

Employment Details

- Hourly rate: $25.50/hour
- Employment Type: Full time (Unionized)
- Locations: Toronto Pearson International Airport (YYZ)

If you're ready to roll your sleeves and dive into an exciting opportunity, we want to hear from you! Apply now and build something incredible together!

No artificial intelligence (AI) tool is used for the selection or selection of candidates.

This assignment is granted to a position that is not currently vacant within the organization.

Search for reference 1297147900 on the Canadian GardaWorld careers portal.

© GardaWorld 2021 - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com