



AVIS DE RECRUTEMENT : (01) Chargé de Qualité Aéroportuaire

Référence offre : N° 010/2026/PR/BT/DG/DAF/DET/A-DG

Modalités générales

Employeur	Agence Béninoise pour le Développement du Tourisme
Superviseur hiérarchique	Directeur de l'Expérience Touristique
Type de contrat	CDD de 2 ans renouvelable sur la base d'une évaluation satisfaisante des performances et par accord des parties assorti d'une période d'essai de trois (03) mois.
Disponibilité	Immédiate
Lieu d'affectation	Cotonou - Bénin

Contexte

L'Agence Bénin Tourisme, en charge du développement et de la promotion de la destination Bénin, intervient dans l'amélioration de la qualité des prestations touristiques et des services offerts aux visiteurs sur l'ensemble du territoire national.

Dans ce cadre, le contrôle permanent de la qualité des infrastructures et des services à l'aéroport de Cotonou est une priorité pour garantir une image positive du Bénin auprès des touristes et des voyageurs.

Missions

Sous la supervision du Directeur de l'Expérience Touristique de l'Agence Bénin Tourisme, le Chargé de Qualité Aéroportuaire est chargé d'assurer le contrôle continu de la qualité des installations, des équipements et des services dans les zones publiques et opérationnelles de l'aéroport.

Il veille à la conformité avec les standards internes de qualité, les exigences des autorités aéroportuaires et les attentes des passagers, en lien étroit avec les services de maintenance, de nettoyage, de sûreté et d'exploitation.

Principales responsabilités

Les principales responsabilités du Chargé de Qualité Aéroportuaire comprennent :

- Effectuer des tournées d'inspection régulières dans les halls d'embarquement, d'arrivée, zones d'enregistrement, accès parkings, sanitaires, salons et autres espaces passagers ;
- Vérifier le bon fonctionnement de la climatisation, de la ventilation, de l'éclairage et signaler immédiatement toute anomalie aux équipes de maintenance ;
- Contrôler l'absence de sable, poussière, déchets ou flaques d'eau dans les zones passagers et de circulation, et déclencher les interventions des équipes de nettoyage si nécessaire ;
- Vérifier l'alignement, la disponibilité et le bon état des chariots à bagages, des sièges,

- des poubelles, de la signalétique et des équipements d'orientation des passagers.
- S'assurer que les espaces sont visuellement harmonieux et sécurisés (aucun matériel abandonné, câbles apparents, équipements détériorés ou dangereux) ;
 - Utiliser des check-lists de contrôle qualité et des outils numériques pour enregistrer les constats, anomalies, photos et actions demandées ;
 - Assurer le suivi des actions correctives auprès des prestataires (nettoyage, maintenance, sécurité, etc.) et relancer jusqu'à la résolution effective des anomalies ;
 - Contribuer à la mise à jour et à l'amélioration des procédures de contrôle qualité aéroportuaire ;
 - Élaborer des rapports d'inspection quotidiens et hebdomadaires, incluant des indicateurs clés (taux de conformité, temps de traitement des anomalies, récurrence des incidents) ;
 - Assurer une veille active sur les retours des passagers et des partenaires aéroportuaires, et proposer des plans d'action correctifs ;
 - Accomplir toute autre mission en lien avec la qualité de service, confiée par la hiérarchie.

Profil recherché et exigences du poste

FORMATION

- Bac +2/3 en Qualité, Logistique, Exploitation aéroportuaire, Hôtellerie/Tourisme ou domaine équivalent ;
- Une formation complémentaire en management de la qualité ou en exploitation d'infrastructures (transport, hôtellerie, centres commerciaux, etc.) est un atout.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- Justifier d'au moins un (1) an d'expérience dans un poste de contrôle qualité, d'inspection de services ou de supervision opérationnelle, de préférence en environnement aéroportuaire, hôtelier ou para-hôtelier ;
- Une expérience dans la relation avec des prestataires (nettoyage, maintenance, sécurité) est fortement appréciée.

COMPÉTENCES REQUISES

- Sens aigu de l'observation, rigueur et réactivité dans l'identification et le traitement des anomalies ;
- Bonne connaissance des standards de qualité de service dans les infrastructures d'accueil du public (propreté, confort, sécurité, orientation, accessibilité) ;
- Capacité à utiliser des outils de suivi (check-lists, tableaux de bord, applications mobiles de ticketing, reporting) ;
- Maîtrise des outils bureautiques (suite Microsoft Office ou équivalent) ;
- Excellentes capacités de communication écrite et orale, avec un sens du service client et de la diplomatie ;
- Aptitude à travailler en équipe et en coordination avec plusieurs services (exploitation, maintenance, sûreté, prestataires externes) ;
- Capacité à travailler en horaires décalés (tôt le matin, tard le soir, week-ends et jours fériés selon les rotations).

LANGUES

- Une excellente maîtrise du français est exigée ;
- La maîtrise de l'anglais et d'au moins une langue locale est un atout.

N.B : Les dossiers de candidature doivent comporter les pièces suivantes :

- Une lettre de motivation indiquant le délai de disponibilité et la prétention salariale annuelle ;
- Un curriculum vitae (CV) détaillé ;
- Copie(s) du ou des diplômes ;
- Copie des preuves des expériences requises ;
- Copie de la carte d'identité ou passeport en cours de validité.

Les pièces requises pour la candidature doivent être envoyées en version électronique, dans un seul fichier sous format PDF (obligatoire) avec la mention : « **Candidature au poste de Chargé de Qualité Aéroportuaire** » à l'adresse électronique benintourisme@presidence.bj au plus tard le **22 mai 2026 à 17h**.

Cotonou, le *12 mai 2026*

Le Directeur Général



Sindé CHEKETE

