Concepteur - Apprentissage - Service clientèle - Temporaire

Air Canada

Dorval (Québec), Canada

Lieux annoncés · DORVAL, QUÉBEC, CANADA; TORONTO, ONTARIO, CANADA

Temps plein · Temporaire · Exploitation aéroportuaire

Publié le 17 novembre 2026 · Poste 39768

Candidatures jusqu'au 1 décembre 2026

Air Canada, un symbole canadien récemment nommé meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord, invite les candidats à rejoindre une équipe diversifiée qui innove dans le transport aérien de passagers.

Le concepteur du service à la clientèle - Apprentissage contribue à la mise en œuvre de l'identité de service d'Air Canada en travaillant en étroite collaboration avec les concepteurs de services et les gestionnaires de l'expérience client pour donner vie à notre approche unique du service, notre concept « Air Canada ». Ce poste consiste à adapter et à intégrer les rituels de service et les comportements caractéristiques dans l'expérience des employés de première ligne, y compris les services de vol, les centres de service et les aéroports, en assurant leur application uniforme grâce à la formation et aux routines opérationnelles.

Le concepteur - Apprentissage - Service à la clientèle soutient le changement organisationnel en traduisant l'identité du service en outils et en expériences concrets, contribuant ainsi à renforcer l'engagement du personnel et à améliorer l'expérience client. En favorisant l'adoption et la durabilité des pratiques d'identité de service, cette position renforce l'impact de l'équipe de conception globale des services et soutient l'ambition d'Air Canada de devenir le meilleur transporteur aérien au monde.

Le poste peut être basé à Montréal ou à Toronto.

Responsabilités du poste

- Contribuer à la traduction de l'identité et des rituels culturels du service en programmes et outils de formation concrets, assurant ainsi l'uniformité stratégique et des répercussions mesurables dans toutes les unités de gestion et d'entreprise.
- Collaborer avec les formateurs, les animateurs et les gestionnaires sur la conception de la formation pour intégrer le matériel de formation lié aux rituels de service dans les programmes de formation opérationnelle, y compris la formation pour les nouveaux arrivants, la formation annuelle et la formation axée sur les compétences.
- Contribuer à la conception et à la mise en œuvre d'expériences d'activation de services pour les groupes non couverts par les programmes de RH, en répondant aux besoins identifiés pour ces programmes et en favorisant l'adoption de pratiques d'identité de service dans le domaine assigné.
- Gérer, mettre en œuvre et assurer l'amélioration continue des trousses d'outils, des guides pratiques et des listes de contrôle pour promouvoir l'adoption généralisée et la durabilité des rituels culturels, tout en assurant leur évolutivité et leur uniformité.
- Collaborer avec les équipes opérationnelles pour faciliter la coordination entre les équipes et assurer une intégration transparente des initiatives d'identité de service dans l'écosystème de conception de services plus large.

- Organiser des ateliers et des séances d’immersion à fort impact pour encourager l’innovation et aider les employés à mieux comprendre l’identité du service et son rôle dans l’expérience client.
- Concevoir et élaborer des plans de formation et d’autres documents éducatifs, et travailler avec les professionnels de la formation pertinents pour les intégrer aux programmes d’intégration et de perfectionnement en leadership, dans le but de façonner l’expérience à long terme des employés et de renforcer les valeurs de la marque Air Canada.
- Contribuer à la mise à jour des lignes directrices d’activation dans le système de conception des services, en veillant à leur pertinence, à leur adaptabilité et à leur adéquation à l’évolution des besoins opérationnels et des priorités stratégiques.
- Travailler en collaboration avec les intervenants, y compris la planification des effectifs, la formation des ressources humaines et la formation des équipes de première ligne, pour stimuler le changement organisationnel, le renforcement des compétences et l’excellence opérationnelle.
- Faire un recours hiérarchique en cas d’obstacles à l’adoption et contribuer à leur résolution en collaboration avec les dirigeants locaux, en mettant en œuvre des solutions ciblées pour assurer une intégration réussie et la pérennité du projet.
- Veiller à ce que le ton émotionnel et les normes de sécurité soient toujours pris en compte dans toutes les initiatives d’activation, en gérant de manière proactive les risques, la conformité et le bien-être des employés.
- Fournir des commentaires et des rétroactions aux fonctionnaires, au besoin, pour appuyer l’intégration des rituels, influencer les pratiques de leadership, la culture d’équipe et l’alignement organisationnel.
- Faire évoluer en permanence les stratégies d’activation en fonction des retours d’expérience, de l’analyse des données et des nouvelles meilleures pratiques pour stimuler l’innovation et assurer un impact durable dans toute l’organisation.

Qualifications recherchées

- Baccalauréat en développement organisationnel, ressources humaines, éducation ou dans un domaine connexe; certification en facilitation, gestion du changement ou formation et développement est un atout.
- Au moins trois ans d’expérience dans la formation et le développement, la conception de services ou l’amélioration de l’expérience client.
- Expérience dans la mise en œuvre de cadres culturels ou comportementaux.
- Solides compétences en facilitation et en conception pédagogique.
- Capacité à traduire des concepts abstraits en outils concrets.
- Connaissance des principes de l’apprentissage des adultes et de la gestion du changement.
- Excellentes compétences en communication et en narration.
- Expérience dans des environnements opérationnels ou syndiqués, un atout.
- Solides compétences en gestion de la collaboration et des parties prenantes.

Conditions d’emploi

Au moment où Air Canada présente une offre, la personne doit avoir le droit de travailler dans le pays concerné. Elle se charge d’obtenir les permis, visas et autres autorisations nécessaires. Elle fournit une preuve de son admissibilité avant son entrée en poste.

Langues de travail

À compétences égales, Air Canada privilégie les candidatures bilingues.

Diversité et inclusion

Air Canada valorise la diversité et l’inclusion. Elle cherche à offrir un milieu de travail sain, accessible et stimulant où chaque personne peut contribuer à la réussite de l’entreprise.

En tant qu’employeur qui garantit l’égalité d’accès à l’emploi, nous encourageons un large éventail d’applications afin que nous puissions avoir une main-d’œuvre diversifiée et représentative de nos clients et des communautés où nous vivons et offrons nos services.

Air Canada remercie les personnes qui postulent et communique avec celles retenues pour une entrevue.