Gestionnaire principale - Normes et Cohérence du service - Temporaire

Air Canada

Dorval (Québec), Canada

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

Temps plein · Temporaire · Exploitation aéroportuaire

Publié le 23 novembre 2026 · Poste 40564

Candidatures jusqu’au 30 novembre 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 gestionnaire principal - Normes et cohérence des services assure l’uniformité et la durabilité de l’identité des services d’Air Canada dans toutes les directions en définissant des indicateurs de rendement clés, en mettant en œuvre des outils de gouvernance et en créant des boucles de rétroaction qui relient les réalités de première ligne à l’intention sous-jacente à la conception des services. Cette personne s’assure que les normes sont mesurables, vérifiables et continuellement améliorées.

Le poste peut être basé à Montréal ou à Toronto.

Responsabilités du poste

- Définir et mettre en œuvre des indicateurs de performance clés et des cadres de mesure qui reflètent l'adoption, le ton émotionnel et la cohérence comportementale pour influencer la prise de décision stratégique.
- Traduire les résultats de la conception du service en normes mesurables et indicateurs de qualité, en fonction des objectifs et des réalités opérationnelles de l’organisation.
- Établir et superviser des mécanismes de gouvernance et des mesures de protection pour faire respecter les normes dans toutes les directions générales, en favorisant l'uniformité et la responsabilisation.
- Effectuer des visites régulières aux directions de première ligne pour observer la mise en œuvre, soutenir les équipes de première ligne et encourager le maintien de l’identité du service.
- Agir en tant que mentor stratégique et liaison, renforcer les normes et collecter des données exploitables sur le terrain pour aider à l'amélioration continue.
- Surveiller les normes de service, identifier les lacunes et les risques et recommander des améliorations ciblées pour améliorer le rendement opérationnel.
- Travailler avec les chefs de l’exploitation pour intégrer les normes dans les routines, les audits et les évaluations de performance afin d’assurer une adoption et un impact durables.
- Travailler en partenariat avec les concepteurs de services, le responsable de l'activation des services et le responsable du changement et du déploiement pour mettre les normes en conformité avec l'intention de conception et la stratégie organisationnelle.
- Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour des outils, des vérifications et des listes de contrôle d'assurance de la qualité pour appuyer la mesure et l'amélioration continues.
- Créez des tableaux de bord et des mécanismes de reporting pour permettre à la direction de voir la performance et l'impact des normes de service.

- Servir de canal entre les équipes de première ligne et les responsables de la conception de l’expérience client, en mettant en évidence les idées et les innovations qui influencent l’orientation stratégique.
- Diriger et soutenir les efforts de formation et de déploiement liés aux normes et au maintien des compétences, en renforçant les capacités organisationnelles.
- Assurer la conformité aux exigences de sécurité et réglementaires tout en maintenant l’harmonisation avec l’identité de service d’Air Canada.
- Mener des initiatives de réduction des écarts dans toutes les escales et équipes, en favorisant la cohérence et l’excellence opérationnelle.
- Contribuer aux forums de gouvernance et aux cycles d’amélioration continue, en préconisant les meilleures pratiques et l’innovation dans la prestation de services.

Qualifications recherchées

- Baccalauréat en commerce, développement organisationnel, ressources humaines ou discipline connexe; certification en gestion du changement ou en assurance de la qualité (par exemple, Lean Six Sigma), un atout.
- Au moins 6 à 10 ans d’expérience en gouvernance de l’expérience client, en assurance qualité ou en activités de service.
- Expérience dans la définition d’indicateurs de performance clés et dans l’élaboration de cadres de mesure et de tableaux de bord.
- Solides compétences en animation et en coaching; crédibilité auprès du personnel et des dirigeants de première ligne.
- Capacité à traduire des données qualitatives en normes applicables.
- Connaissance des modèles de gouvernance, des audits et des processus de conformité.
- Excellentes compétences en communication, en gestion des parties prenantes et en analyse.

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.