

Senior Crisis and Emergency Response Manager - 23440

Description

Are you passionate about reaching new heights, teamwork and making a meaningful contribution? Do you picture yourself as a valued member of an industry-leading organization? If you answered yes to these questions, Air Canada is seeking enthusiastic individuals to join the diverse and vibrant team working together to lead the growth and expansion of Canada's flag carrier.

The Senior Crisis and Emergency Response Manager is responsible for providing strategic direction in the development, implementation and maintenance of contingency planning processes and procedures across the entire Air Canada network. The position will work to identify exposures to internal and external threats and organize resources to provide effective prevention, response, recovery, and restoration from any disruption to Air Canada's operations (i.e., business continuity). This position will ensure that Air Canada is prepared to manage operational incidents and emergencies effectively (including Emergency Response), with minimal impact to our business, customers or brand. The Senior Crisis and Emergency Response Manager will also oversee and provide guidance to Air Canada Rouge and Air Canada Express Carriers.

Responsibilities will include implementing and leading all aspects of Crisis Management, and overseeing multiple complex systems while ensuring balance in allocation of resources. Coordination and collaboration with internal stakeholders will be essential to transform, and standardize requirements into contingency plans, business processes, documentation, training plans and execution (response readiness).

- Work effectively with operational branch leadership such as Airports, Operations Control, Flight Operations, In-Flight, ACM, Cargo, and other stakeholders including HR, Commercial, Aeroplan, IT, and Legal to address business resiliency requirements and concerns
- Integrate crisis management, crisis response, and contingency operations into existing and emerging plans, and emergency protocols for all facilities, events, and presence across the enterprise

- Define scope, goals and deliverables that support business goals and strategic objectives in collaboration with stakeholders. Estimate the resources and participants needed to achieve program goals
- Lead the crisis management team in business impact analysis, facilitation of continuity planning, verification of plan effectiveness through exercises, risk analysis and mitigation strategies
- Create roadmaps for future emergency management projects with internal customers and stakeholders
- Coordinate the planning, development, testing and direction of all disaster response/crisis management activities
- Serve as a corporate incident commander, providing leadership and oversight of global crisis response operations as a result of natural disaster, terrorism, political instability, and safety incidents including aircraft accidents/incidents that result in the activation of the emergency response plan
- Analyze incident data and identify trends, impact and possible improvements to realign business continuity strategies as needed
- Develop crisis management (emergency response and business continuity) policies and procedures in adherence with regulatory and IOSA requirements and in keeping with industry best practice
- Function as the liaison with government agencies, IATA and Star Alliance regarding Crisis Management
- Participate with industry, regulatory and/or government agencies in establishing emergency response and business continuity policies and recommended practices
- Develop training content for the Corporate Crisis Management Team
- Make appropriate senior management level judgment decisions quickly and decisively, often with limited information
- Exhibit calm under pressure; demonstrate leadership qualities in highly stressful situations
- Experience supporting a significant change (i.e., strategy, operations, process, structure, culture, or behavior) and demonstrated ability to bring others along successfully
- Strong interpersonal and communication skills with the ability to defend ideas, respect the ideas of others, and be receptive to considering and integrating alternative perspectives
- Coach, guide, counsel and develop subordinate staff accordingly

Qualifications

- Minimum five (5) years' airline experience in business continuity, crisis planning, emergency management, facilities/critical systems management, or related role
- Bachelor's Degree in Emergency/Crisis Management or similar concentration.
- Certified Business Continuity Professional (DRII CBCP) or equivalent industry certification and Certified Emergency Manager (CEM) or equivalents preferred
- Exceptional written and verbal communication and inter-personal skills
- Strong ability to network and interact with colleagues, peers, and senior executives

- Exceptional interpersonal skills, including an ability to use tact and diplomacy with people at all levels to get actions accomplished.

LINGUISTIC REQUIREMENTS

Based on equal qualifications, preference will be given to bilingual candidates.

Diversity and Inclusion

Air Canada is strongly committed to Diversity and Inclusion and aims to create a healthy, accessible and rewarding work environment which highlights employees' unique contributions to our company's success.

As an equal opportunity employer, we welcome applications from all to help us build a diverse workforce which reflects the diversity of our customers, and communities, in which we live and serve.

Air Canada thanks all candidates for their interest; however only those selected to continue in the process will be contacted.

Chef de service principal – Gestion de crise et interventions d’urgence - 23440

Description de poste

Êtes-vous passionné par l'atteinte de nouveaux sommets, le travail d'équipe et le fait d'apporter une contribution significative? Vous voyez-vous comme membre important d'une société de premier plan? Si vous avez répondu oui à ces questions, sachez qu'Air Canada est à la recherche de personnes enthousiastes souhaitant se joindre à une équipe dynamique et variée dont les membres travaillent ensemble pour mener la croissance et l'essor du transporteur national du Canada.

Le chef de service principal - Gestion de crise et interventions d'urgence doit fournir une orientation stratégique en matière d'élaboration, de mise en œuvre et de maintien de processus et de procédures de planification d'urgence dans l'ensemble du réseau d'Air Canada. Le titulaire de ce poste travaille à déterminer l'exposition aux menaces internes et externes et à assurer la disponibilité des ressources nécessaires pour prendre les mesures qu'il faut pour la prévention, l'intervention, la reprise des activités et la récupération en cas de perturbation d'exploitation d'Air Canada (c.-à-d. la continuité de l'exploitation). Il s'assure que la Société est préparée à gérer efficacement les incidents liés à l'exploitation et aux situations d'urgence (notamment les interventions d'urgence) avec une incidence minimale sur l'entreprise, sur les clients et sur la marque. Il doit également superviser et encadrer les transporteurs Air Canada Rouge et Air Canada Express.

Ses responsabilités consistent notamment à mettre en œuvre et à diriger tous les aspects de la gestion de crise et à superviser plusieurs systèmes complexes tout en assurant un équilibre avec l'affectation des ressources. La coordination et la collaboration avec les parties prenantes internes sont essentielles à la transformation et à la normalisation des exigences de plans d'urgence, pour transformer et normaliser les exigences en matière de plans d'urgence, de méthodes de gestion, de documentation, de plans de formation et d'exécution (préparation en cas d'intervention).

- Collaborer efficacement avec les responsables de la direction de l'Exploitation comme les Aéroports, le Contrôle de l'exploitation, les Opérations aériennes, le Service en vol, la Maintenance Air Canada, Air Canada Cargo et d'autres parties prenantes comme les Ressources humaines, les Affaires commerciales, Aéroplan, la Technologie de l'information et

les Affaires juridiques pour se pencher sur les exigences et les enjeux concernant la résilience organisationnelle.

- Intégrer la gestion de crise, l'intervention en cas de crise et les opérations d'urgence aux plans existants et en cours d'élaboration; intégrer les protocoles d'urgence à l'ensemble des installations et des événements et maintenir une visibilité à l'échelle de la Société.
- Définir la portée, les objectifs et les éléments livrables qui soutiennent les objectifs de la Société et les objectifs stratégiques, en collaboration avec les parties prenantes. Estimer les ressources et le nombre de participants nécessaires pour atteindre les objectifs du programme.
- Diriger l'équipe de gestion de crise dans l'analyse des répercussions sur l'exploitation, dans la facilitation de la planification de la continuité de l'exploitation et dans la vérification de l'efficacité des plans, et ce, au moyen d'exercices, d'analyses du risque et de stratégies d'atténuation.
- Élaborer des feuilles de route pour les projets futurs de gestion des urgences en collaboration avec les clients et les parties prenantes internes.
- Coordonner la planification, l'élaboration, la mise à l'essai et l'orientation de toutes les activités liées aux interventions en cas de catastrophe et à la gestion de crise.
- Agir à titre de responsable du commandement en cas d'incident en encadrant et en supervisant les opérations d'intervention en cas de crise mondiale causées par les catastrophes naturelles, les actes de terrorisme, l'instabilité politique ou les incidents liés à la sécurité, notamment les incidents ou les accidents d'avion, qui entraînent la mise en œuvre d'un plan d'intervention d'urgence.
- Analyser les données sur les incidents et cerner les tendances, les répercussions et les améliorations possibles afin de modifier les stratégies de continuité de l'exploitation, le cas échéant.
- Élaborer des politiques et des procédures de gestion de crise (interventions d'urgence et continuité de l'exploitation), dans le respect des exigences réglementaires et IOSA et en accord avec les meilleures pratiques de l'industrie.
- Agir à titre d'intermédiaire auprès des agences gouvernementales, de l'IATA et du réseau Star Alliance au sujet de la gestion de crise.
- Participer, de concert avec l'industrie, des organismes de réglementation et des organismes gouvernementaux, à l'établissement de politiques sur les interventions d'urgence et la continuité de l'exploitation, ainsi que de pratiques recommandées.
- Élaborer le contenu de la formation pour l'équipe de gestion de crise de la Société.
- Prendre rapidement et sans hésitation des décisions judicieuses à l'échelon des cadres supérieurs, souvent en détenant des renseignements limités.
- Rester calme malgré la pression et faire preuve de leadership en situations très stressantes.
- Expérience de soutien en situation de changement important (c.-à-d. stratégie, exploitation, processus, structure, culture ou comportement) et habileté à amener autrui à se rallier à la solution mise en place.
- Talent marqué pour les relations interpersonnelles et la communication et habileté à défendre ses idées, à respecter celles d'autrui et à examiner et à intégrer les autres perspectives potentielles.

- Encadrer, guider, conseiller et former le personnel subalterne en conséquence

Compétences

- Au moins cinq années d'expérience au sein d'une société aérienne en continuité de l'exploitation, en planification en cas de crise, en gestion des urgences, en gestion des installations ou des systèmes critiques, ou des responsabilités connexes
- Baccalauréat en gestion des urgences ou en gestion de crise, ou dans un domaine similaire
- Certification professionnelle en continuité de l'exploitation ou certification équivalente de l'industrie et certification en gestion des urgences ou l'équivalent, de préférence
- Aptitudes exceptionnelles en communication écrite et verbale et en relations interpersonnelles
- Grandes compétences en réseautage et en interaction avec ses collègues, avec ses pairs et avec les membres de la haute direction
- Talent exceptionnel pour les relations interpersonnelles, notamment l'habileté à faire preuve de discernement et de diplomatie envers les personnes à tous les échelons afin de faire en sorte que les actions soient menées à bien

EXIGENCES LINGUISTIQUES

À compétences égales, la préférence sera accordée aux candidats bilingues.

Diversité et inclusion

Air Canada est résolument engagée en faveur de la diversité et de l'inclusion et vise à créer un milieu de travail sain, accessible et gratifiant qui met en valeur la contribution unique de nos employés au succès de notre entreprise.

En tant qu'employeur qui garantit l'égalité d'accès à l'emploi, nous encourageons les candidatures les plus diverses afin de pouvoir nous doter d'un effectif varié et représentatif de nos clients et des communautés où nous vivons et offrons nos services.

Air Canada remercie tous les candidats de leur intérêt, mais seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées.