



Le Musée McCord est le musée de tous les Montréalais, un musée d'histoire sociale qui célèbre la vie à Montréal, d'hier et d'aujourd'hui : son histoire, ses gens, son peuple, ses communautés. Ouvert sur la ville et sur le monde, il présente des expositions stimulantes ainsi que des activités éducatives et culturelles qui interpellent les gens d'ici et d'ailleurs en posant un regard actuel sur l'histoire. Il abrite l'une des plus importantes collections historiques en Amérique du Nord composée de plus de 200 000 objets et œuvres d'art, 2 150 000 photographies, 3 500 livres rares et 340 mètres linéaires d'archives textuelles, répartie dans les **collections d'Archives, Art documentaire, Costume, mode et textiles, Cultures autochtones, Culture matérielle et Photographie**. Musée McCord, notre monde, nos histoires.

Toutes les actions du Musée s'articulent autour de six valeurs fondamentales qui se déclinent comme suit : **la rigueur, l'intégrité, l'ouverture, l'audace, la créativité, l'engagement**.

Nous recherchons un  
**SPÉCIALISTE DE CRM**  
Réf. 202115

La Direction des opérations joue un rôle important en offrant le soutien et les services administratifs et financiers pour l'ensemble du personnel, qui compte 100 personnes. Le Service des ressources humaines assure une équipe dynamique et engagée au Musée en développant et en appliquant les meilleures pratiques de gestion.

Sous la supervision du chef, Technologies de l'information, le titulaire soutient les différents gestionnaires dans l'exécution du plan stratégique ventes et marketing en lien avec les stratégies globales du segment d'affaires. Soutenir ces gestionnaires dans l'élaboration de leurs stratégies, leurs mesures et la compilation des résultats dans des tableaux de bord fait partie des responsabilités du titulaire. Il s'occupe de coordonner le déploiement de l'outil CRM et des modules liés, de valider et réconcilier les données systèmes et former les usagers sur l'utilisation de l'outil. Il s'occupe également de la conception des rapports pour analyse, principalement sur les ventes, la segmentation et les campagnes marketing et de financement de la Fondation.

#### Tâches principales

- Participer au déploiement, au maintien et à l'amélioration de l'ensemble des composants du système CRM, possibilité d'étendre ces responsabilités à l'ensemble des applications du Musée;
- Assurer l'intégrité et la validité des données et de l'information maintenue dans le CRM;
- Travailler en collaboration avec le chef, TI lors de l'implantation de modules ou de connectivités aux serveurs ERP;
- Identifier les anomalies du système CRM et trouver des solutions permanentes et automatisés;
- Soutenir les utilisateurs des outils informatiques par de la formation adaptée, individuelle ou en groupe « expert user »;
- Identifier les besoins de l'institution et de ses différentes équipes quant au CRM, répondre aux demandes des différents services puis développer les solutions nécessaires;
- Participer activement à l'intégration de l'information marketing, sous toutes ses formes (données internes et externes);
- Proposer et créer la segmentation de la base de données pour la création de listes;
- Participer à la planification des initiatives d'éducation, de génération de lead et de rétention client;
- Supporter certains projets marketing ciblés; incluant les campagnes marketing de financement de la Fondation;
- Contribuer et collaborer aux différentes étapes des projets;
- Produire les rapports sur les performances avec un accent sur l'optimisation de l'entonnoir de conversion des communications par courriel; principalement sur les ventes, la segmentation;
- Documenter les paramètres du système, les guides utilisateurs et les processus d'affaires;
- Faire la gestion des usagers, des paramètres de sécurité et des accès systèmes;
- Participer au groupe de travail numérique transversal;
- Effectuer le suivi auprès de fournisseurs de service;

#### Conditions d'emploi

- Poste régulier à temps plein; période d'essai de six (6) mois; début le plus rapidement possible;
- Salaire selon les échelles salariales en vigueur au Musée, programme intéressant d'avantages sociaux et de vacances;
- Activités sociales et formation continue; environnement de travail collectif, stimulant et inclusif.

#### Exigences et profil recherché

- Baccalauréat en administration, option gestion des systèmes informatisés ou dans un domaine connexe pertinent;
- 2 années d'expérience CRM et/ou analytique d'affaires;
- Maîtrise de MS Office, en particulier Excel (avancé);
- Expérience avec SQL, Sugar CRM et Sugar Market (un atout);
- Compréhension des processus de ventes, marketing et d'acquisition de client;
- Très bonne connaissance dans la création et l'interprétation de rapports et tableaux de bord;
- Grande capacité à travailler en équipe multidisciplinaire;
- Facilité à jouer le rôle de vulgarisateur et orienté vers le service à la clientèle;
- Structuré, organisé, rigoureux dans son travail et fort sens des responsabilités;
- Sens de l'éthique, bon jugement, honnêteté et grande discrétion;
- Communication efficace verbale et écrite en français et en anglais;
- Intérêt pour le milieu culturel.

*Le Musée McCord Stewart est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Nous embauchons en fonction des exigences individuelles des rôles et sélectionnons nos employés en fonction de leurs qualifications, compétences et expériences. Nous ne discriminons pas sur la base des différences personnelles.*

*Toutes les candidatures sont les bienvenues, toutefois nous ne communiquerons qu'avec les candidats retenus pour une entrevue. Par souci de lisibilité, le masculin générique est utilisé; il inclut le féminin et n'est pas discriminatoire.*

**Pour postuler**, veuillez envoyer votre candidature **avant le 25 octobre 2021**, en précisant la **référence n° 202115** et en incluant : **1) une lettre de présentation 2) votre curriculum vitae 3) vos attentes salariales**, et ce, à l'attention du Service des RH. Par courriel (de préférence) à [rh.mccord@mccord-stewart.ca](mailto:rh.mccord@mccord-stewart.ca)

Pour de plus amples renseignements sur le Musée McCord et sur le Musée Stewart, veuillez consulter nos sites web : [www.musee-mccord.qc.ca](http://www.musee-mccord.qc.ca)