MUSÉE RÉGIONAL DE RIMOUSKI

RESPONSABLE DES SERVICES AUX PUBLICS

Le Musée régional de Rimouski est à un moment charnière de son développement. En pleine réflexion sur sa posture et son positionnement, le Musée cherche à actualiser sa pertinence dans un milieu et un monde en constante évolution.

Description de mandat

Sous l'autorité de la direction générale, la personne **responsable des services aux publics** assure la liaison externe entre l'équipe du Musée et ses visiteurs. Le Musée s'adresse à divers publics et cette personne est généralement le premier contact avec notre lieu. Son rôle l'amène à être en lien avec les visiteurs, les membres et la communauté à travers ses différentes tâches dont les locations de salles et la boutique, puis à encadrer les personnes à l'accueil et faire le lien avec le reste de l'équipe permanente. Son rôle consiste à agir en première ligne et réceptionner les demandes du public, puis répartir l'information aux bonnes personnes à l'interne tout en portant ses propres dossiers. Partageant son temps entre le poste d'accueil (minimalement 2 jours semaine) et du temps consacré aux tâches administratives, son travail est central dans la mise en place de la vision de développement de l'organisation, afin d'améliorer l'expérience client ainsi que l'accessibilité, l'inclusion et l'esprit de communauté au sein du Musée.

Principales tâches:

- Centraliser l'information pour orienter les visiteurs;
- Assurer une qualité d'accueil - approche conviviale et inclusive;
- Faire la liaison entre les demandes du publics et les personnes de l'équipe;
- Agir à titre de personne-ressource pour les membres;
- Gérer les inventaires de la boutique et les consignations;
- Développer et mettre à jour les outils et procédures pour faciliter les locations de salles et la communication avec l'équipe interne.

1. Gestion et supervision de l'équipe, des procédures et des outils encadrant l'accueil pour en améliorer la convivialité.

- Superviser la transition du système de billetterie et d'accueil;
- Participer au développement d'outils afin de rendre l'accueil du Musée plus inclusif et accessible (guide visuel du Musée, scénario d'accueil, etc);
- Développer et mettre à jour les procédures d'ouverture et de fermeture des salles pour les expositions et du Musée;

- Compiler les statistiques de fréquentation (visiteurs et autres activités) et compléter les rapports quotidiens, hebdomadaires, mensuels et annuels;
- Sur une base quotidienne, ouvrir et fermer la caisse et compiler les ventes;

MUSÉE RÉGIONAL DE RIMOUSKI

- Veiller à la formation, à la coordination des horaires et la supervision des services d'accueil afin d'en assurer la qualité;
- Coordonner, à l'occasion, le travail de bénévoles ou de stagiaires;
- Au besoin, participer à l'embauche des personnes à l'accueil.

2. Assurer un accueil convivial et inclusif, puis encadrer l'équipe d'accueil

Puisque la personne travaille à partir du poste d'accueil quelques jours par semaine, elle assure elle-même, parallèlement à sa tâche, l'accueil des visiteurs sur ces plages horaires.

3. Agir à titre de personne-ressource pour les membres du Musée

- Gérer mensuellement le renouvellement des abonnements des membres;
- Émettre les nouvelles cartes de membres;
- Contribuer au développement de stratégies d'attraction et de rétention des membres;
- En collaboration avec l'agente aux communications marketing, participer aux campagnes d'abonnement des membres.

4. Gestion des inventaires de la boutique et des consignations

- Faire de la recherche de produits et participer au renouvellement de la gamme de produits en vente à la boutique;
- Voir à la présentation des marchandises dans les vitrines et comptoirs et assurer leur entretien;
- Tenir l'inventaire des livres et produits de la boutique, en faire la commande et effectuer les rapports de consignations, puis les suivis auprès des fournisseurs;
- Assurer la vente des produits.

5. Gestion des locations de salles

- Réceptionner les demandes de réservation ou de location de salles;
- Développer et mettre à jour les politiques et des procédures de location de salles et en assurer le bon fonctionnement (du premier contact à la réalisation de l'événement incluant la facturation);
- Évaluer les besoins en ressources humaines pour tous les événements sous sa responsabilité et en coordonner les horaires;
- En collaboration avec la personne à la coordination et la logistique interne, développer des outils de gestion interne et d'amélioration des processus internes (ex : formulaire et procédure de réservation de salles, formulaire et procédure d'emprunt des équipements, etc.).

Autres tâches

- Assister l'équipe lors d'activités spéciales, de vernissages ou autres;
- Participer aux rencontres d'équipe;
- Participer à toutes autres tâches connexes liées à ses responsabilités pouvant être demandées par la direction.

Exigences de l'emploi

MUSÉE RÉGIONAL DE RIMOUSKI

- Expérience de travail pertinente de 3 à 5 ans
- Intérêt ou connaissance des systèmes de billetterie ou de gestion d'accueil, un atout
- Intérêt pour les arts visuels, l'histoire, l'histoire de l'art
- Aptitude à s'adapter à une clientèle diversifiée (enfants, familles, touristes, adultes, etc.)
- Aptitudes pour le travail en équipe, la planification et la gestion
- Fortes habiletés en communication et bonnes relations interpersonnelles
- Bonne culture générale
- Excellente maîtrise du français parlé
- Bonne maîtrise de la langue anglaise parlée

Condition(s)

- Entrée en fonction : août 2025
- Taux horaire suivant les qualifications et l'échelle salariale en vigueur
- Milieu syndiqué
- Possibilité de formation sur mesure ou de perfectionnement professionnel
- Présence en mode hybride possible
- REER (avec contribution de l'employeur)
- Assurances collectives
- Statut d'emploi : 4 jours/semaine - 32 heures/semaine
- Lieu de travail : Rimouski

Le Musée adhère à une approche de gestion participative. Les principes qui l'encadrent au quotidien sont :

- Désir de travailler en équipe
- Autonomie et leadership
- Rigueur professionnelle
- Coresponsabilité
- Communication efficace
- Rétroaction

Pour postuler, veuillez envoyer une lettre d'intention et un CV à direction@museerimouski.qc.ca avant le 11 juillet à 13h.

Seules les candidatures retenues seront contactées. Le musée régional de Rimouski est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Nous encourageons les femmes, les Autochtones, les membres des minorités visibles et les personnes handicapées ayant les compétences pour le poste, à soumettre leur candidature.