

Musée national de l'histoire du Québec

Coordination de l'accueil des publics

Le Musée national de l'histoire du Québec, institution culturelle d'envergure dédiée entièrement à l'histoire du Québec et quatrième musée d'État de la province, ouvrira ses portes en 2026 dans la Cité du Séminaire, lieu d'exception au cœur du vieux Québec, ville du patrimoine mondial de l'UNESCO. Il sera un lieu où l'histoire prendra vie, où le passé se transformera en un récit stimulant qui ouvrira un espace pour imaginer l'avenir ensemble.

Joignez-vous à l'équipe du Musée pour vivre une aventure professionnelle historique !

Sous la responsabilité du directeur des communications, du marketing et des partenariats, et en étroite collaboration avec les directions de la programmation et de l'administration, la personne responsable de la coordination de l'accueil des visiteurs joue un rôle clé en tant que lien essentiel entre la direction et les opérations dans les espaces publics du musée.

En véritable chef d'orchestre sur le terrain, elle veille à offrir une expérience fluide, cohérente et mémorable à tous les publics, en assurant un haut niveau de qualité à chaque étape de leur visite. Elle veille également à offrir un accueil inclusif et respectueux des diversités culturelles, identitaires et sociales.

Responsabilités principales :

- Coordonner, soutenir et motiver les équipes en contact direct avec les visiteurs.
- Assurer une présence proactive sur le terrain et intervenir rapidement pour résoudre toute situation problématique.
- Superviser le personnel d'accueil, de la billetterie et du vestiaire.
- Coordonner la logistique des visites guidées, des activités éducatives et des événements spéciaux, en lien avec le service de médiation culturelle et éducative.
- Superviser le travail du partenaire externe pour l'opération du café.
- Gérer la logistique des événements corporatifs et privés, en collaboration avec les équipes internes et les fournisseurs externes.
- Collaborer avec l'équipe de sécurité et les services de premiers soins pour assurer la sécurité des visiteurs et du personnel.
- Promouvoir et mettre en œuvre des pratiques d'accueil inclusives, accessibles et respectueuses auprès de toutes les clientèles.
- Veiller à l'accomplissement sécuritaire du travail du personnel et à l'application des normes établies.

- Participer au recrutement et encadrer le personnel d'accueil, de la billetterie et du vestiaire ; élaborer et gérer les horaires en fonction des besoins opérationnels.
- Assurer le lien entre la direction et les opérations pour garantir une communication fluide et une gestion cohérente au quotidien.
- Collaborer avec les différents départements afin d'assurer un service harmonieux et une expérience client exceptionnelle.
- Participer à la rédaction et à l'actualisation de politiques et de procédures liées au service à la clientèle.
- Contribuer à la formation continue des équipes sur les aspects liés au service, à la sécurité, à l'accessibilité et au contenu.
- Recueillir, analyser et exploiter les retours des visiteurs afin de proposer des pistes d'amélioration concrètes.
- Participer à la mise en place ou à l'utilisation d'outils de suivi de l'expérience client (billetterie, questionnaires, indicateurs de satisfaction, etc.).

Profil recherché :

- Détenir une formation universitaire en administration, en gestion d'événements ou toute autre combinaison de formations et d'expériences pertinentes.
- Posséder de 5 à 10 ans d'expérience pertinente en coordination d'équipes dans un milieu muséal, culturel, touristique ou événementiel.
- Excellentes compétences interpersonnelles et aptitudes en leadership mobilisateur.
- Très bonnes capacités d'organisation, de communication et de résolution de problèmes.
- Intérêt marqué pour l'histoire, le patrimoine, la culture, l'éducation et la médiation.
- Sensibilité aux enjeux d'inclusion, d'accessibilité et de service équitable à tous les publics.
- Maîtrise du français et de l'anglais (oral et écrit) ; une troisième langue est un atout.
- À l'aise avec les outils numériques (systèmes de billetterie, planification, CRM ou équivalents).
- Disponibilité pour travailler occasionnellement en soirée ou en fin de semaine, notamment lors d'événements spéciaux.

Conditions et avantages

- Taux horaire : 54 186 \$ à 102 766 \$ (selon l'échelle en vigueur)
- Corps d'emploi : Responsable des billetteries et boutiques (158)
- Horaire de travail : 35 heures par semaine
- Des vacances annuelles de quatre (4) semaines de vacances après un (1) an
- Horaire flexible et possibilité de congés estivaux les vendredis après-midi
- Régime de retraite de la fonction publique
- Assurances collectives
- Programme d'aide aux employés et à leur famille
- Mesures de conciliation travail-vie personnelle

Si ce poste vous intéresse, nous vous invitons à faire parvenir votre candidature d'ici le 31 août 2025 à l'adresse courriel suivante : rh@mnhq.org

Le Musée national de l'histoire du Québec souscrit au programme d'équité en matière d'emploi. Nous encourageons les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Nous remercions toutes les personnes qui poseront leur candidature, mais nous communiquerons seulement avec celles qui auront été retenues.

