

Titre du poste : Ambassadeur ou ambassadrice de l'expérience muséale
Poste relevant de : Coordonnateur ou coordonnatrice de l'expérience muséale
Supervision :
Langues : Bilinguisme essentiel (français et anglais)

CHAMPS DE COMPÉTENCE

Sous l'autorité de divers membres de l'équipe permanente, le poste de l'ambassadeur ou l'ambassadrice de l'expérience muséale est occupé par une personne énergique et chaleureuse qui a pour rôle d'accueillir les visiteurs, de faire de l'interprétation des expositions, de travailler dans les collections muséales et de présenter des programmes d'une manière agréable, informative et précise. L'ambassadeur ou l'ambassadrice de l'expérience muséale est responsable de s'assurer en tout temps du respect des normes d'excellence en ce qui concerne l'expérience des visiteurs, les services à la clientèle et le soin des collections.

Les responsabilités de l'ambassadeur ou l'ambassadrice de l'expérience muséale consistent principalement à assurer les services aux visiteurs, en plus de se spécialiser dans un ou plusieurs des secteurs d'activité du Musée, en fonctions de ses compétences et des besoins estimés du Musée. L'ambassadeur ou l'ambassadrice de l'expérience muséale assure la prestation des programmes publics et scolaires et des événements spéciaux du Musée. Le ou la titulaire du poste apporte aussi son assistance pour la vente et l'inventaire à la boutique du Musée, la propreté des lieux et des expositions, la location de locaux et le travail lié aux collections, et accomplit d'autres tâches qui pourraient lui être assignées.

SERVICES AUX VISITEURS

- Accueillir les visiteurs en respectant des normes de qualité élevées.
- Fournir des services d'accueil, à l'aire d'accueil ou au téléphone.
- Projeter une image positive et amicale du Musée de Saint-Boniface.
- Démontrer un sentiment d'engagement envers les lieux et l'édifice et se sentir responsable de l'image positive du Musée, de l'aire d'accueil, de la boutique-cadeaux et des lieux d'exposition, au quotidien, notamment en faisant des vérifications régulières durant les heures d'ouverture dans les zones utilisées par les visiteurs, ainsi que des tâches nécessaires pour nettoyer les lieux ou ramasser les déchets qui pourraient s'y trouver (p. ex. : faire un époussetage léger, vider les poubelles publiques, changer les rouleaux de papier, balayer les marches).
- Se familiariser avec les programmes du Musée et les articles vendus à la boutique-cadeaux.
- Faire occasionnellement des tâches pour l'entretien de base, comme laver les planchers, nettoyer les toilettes publiques, tondre le gazon et entretenir les plates-bandes.
- Être responsable de l'évacuation des membres du public en toute sécurité en cas d'urgence.
- Être responsable d'assurer la sécurité des lieux et d'armer les systèmes d'alarme.

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Programmes d'interprétation et événements spéciaux

Sous l'autorité du conservateur ou de la conservatrice et du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'expérience muséale

Exigences de base

- Acquérir une connaissance approfondie du Musée, de son histoire, de ses collections, de ses services, de ses expositions et de ses programmes afin de fournir des renseignements précis, intéressants et utiles aux visiteurs.
- Échanger avec les visiteurs, améliorer leur expérience au Musée et dans ses galeries, interpréter les thèmes historiques avec clarté et exactitude et de façon adéquate.
- Présenter des programmes éducatifs et gérer les déplacements de groupes dans l'édifice, sur le site et/ou vers les lieux patrimoniaux avoisinants, au besoin.
- Présenter des programmes éducatifs représentant le Musée durant des événements hors site.
- Assumer les responsabilités qui lui sont attribuées durant des événements spéciaux.

- Garder le matériel destiné aux programmes et aux événements ordonné et rangé aux bons endroits.
- Distribuer du matériel promotionnel.
- Distribuer et recueillir des sondages sur le degré de satisfaction.

Responsabilités accrues

Secteur : Programmes d'interprétation

- Participer à l'amélioration des programmes éducatifs, à la demande du conservateur ou de la conservatrice.
- Aider et collaborer au développement de nouveaux programmes éducatifs, à la demande du conservateur ou de la conservatrice.
- Fournir des services de mentorat pour aider au perfectionnement d'un ambassadeur ou d'une ambassadrice de l'expérience muséale, en vue d'effectuer des visites guidées.

Secteur : Événements spéciaux

- Aider à la préparation d'événements spéciaux, aux tâches de planification et aux activités promotionnelles avant les événements, à la demande du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'expérience muséale.
- Aider à la création d'expériences nouvelles et/ou de marchés cibles, selon les directives du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'expérience muséale.
- Aider à la consolidation des données et des statistiques, selon les demandes du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'expérience muséale.
- Collaborer en vue de l'enrichissement des expériences ou des événements en cours, selon les demandes du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'expérience muséale.
- Mettre à jour le site Web, selon les directives reçues.
- Promouvoir les activités sectorielles par des publications dans les médias sociaux, des envois par courriel ou la création d'affiches, selon les directives reçues.
- Aider à la prise de réservations pour des programmes et à l'inscription des réservations dans les systèmes appropriés, en collaboration avec le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'expérience muséale ou durant son absence.
- Jouer le rôle de responsable durant des événements spéciaux.

Boutique-cadeaux et location d'installations

Sous l'autorité du gestionnaire des Finances et des Opérations et du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'expérience muséale

Exigences de base

- Doter en personnel la boutique du Musée et le bureau d'accueil.
- Recueillir les droits d'entrée auprès des visiteurs; faire fonctionner un système de point de vente (POS).
- Inscire toutes les statistiques sur papier en utilisant le format et la marche à suivre appropriés.
- Maintenir une bonne connaissance des produits de la boutique-cadeaux.
- Inscire les groupes de visiteurs et les groupes scolaires à leur arrivée.
- Faire concorder les entrées et les ventes avec les données des caisses à la fin de la journée; s'assurer de placer l'argent dans le coffre-fort à la fin de chaque journée.
- Répondre au téléphone et fournir l'information demandée ou faire suivre les appels, selon les besoins.
- Rester activement conscient(e) des visiteurs présents dans l'édifice.
- Ouvrir le Musée à l'intention du public et le fermer.

- Préparer les salles en procédant à un aménagement de base (tables, chaises, rafraîchissements, écran et projecteur).

Responsabilités accrues

Secteur : Boutique-cadeaux

- Aider à la rotation saisonnière de la marchandise et disposer la gamme de produits de façon attrayante.
- Aider à l'inventaire, au besoin.
- Emballer des articles de la boutique-cadeaux pour les événements hors site.
- Participer activement à l'aménagement, au démontage et à la vente durant les événements hors site de la boutique mobile.
- Aider à la saisie de données pour le service de soutien du POS.
- Aider avec les ventes en ligne et par téléphone et avec l'expédition de la marchandise.
- Agir comme mentor pour aider des collègues à devenir autonomes à la boutique-cadeaux.

Secteur : Location d'installations

- Aider à prendre des réservations pour les programmes ou la location d'installations et inscrire les réservations dans les systèmes appropriés, en collaboration avec le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'expérience muséale ou en son absence.
- Aider avec les demandes de renseignements reçues par courriel.
- Connaître à fond tout le matériel, les fournitures et les systèmes du Musée.
- Être la personne responsable de l'accueil lorsque des installations sont louées.
- Déterminer les problèmes et trouver des solutions lorsque des installations sont louées.

Éducation et travail liés aux collections

Sous l'autorité du conservateur ou de la conservatrice

Exigences de base

- Manipuler et entretenir des artefacts de façon appropriée.
- Nettoyer les expositions et les artefacts de façon appropriée et avec efficacité.
- Participer au travail d'inventaire dans tout lieu de travail du Musée.
- Répertorier les acquisitions et entrer les données catalographiques dans les bases de données, en temps opportun.

Responsabilités accrues

Secteur : Éducation

- Aider à l'amélioration des programmes éducatifs existants, à la demande du conservateur ou de la conservatrice.
- Aider à la création de nouveaux programmes éducatifs, selon les directives du conservateur ou de la conservatrice.
- Participer au processus de renouvellement des expositions, à la demande du conservateur ou de la conservatrice.

Secteur : Collections

- Produire des rapports à partir des bases de données en appui au processus de prise de décisions et au travail de renouvellement des expositions et/ou des programmes.
- Générer des numéros d'acquisition et de catalogage, de façon adéquate.
- Participer aux réunions du comité des acquisitions.
- Suivre les processus de gestion de données pour veiller à l'exactitude de l'information.

- Participer au processus de justification des collections en avisant le conservateur ou la conservatrice des enjeux se rapportant à des objets se trouvant à l'un ou l'autre des lieux de travail du Musée.
- Fournir des services de mentorat pour former l'ambassadeur ou l'ambassadrice de l'expérience muséale à l'utilisation des bases de données et des procédures de catalogage.

QUALIFICATIONS

- Personne positive, enthousiaste et professionnelle faisant preuve de rigueur et de souci du détail.
- Excellentes compétences pour la communication et les relations interpersonnelles.
- Capacité de se présenter devant d'autres personnes et d'animer des activités et/ou des jeux.
- Capacité de comprendre, de retenir et de partager de l'information.
- Excellent sens de l'initiative, bon jugement, tact et discrétion.
- Manières courtoises et capacité de fournir des services à la réception, au téléphone et par courriel.
- La capacité de travailler de façon autonome et de résoudre des problèmes est essentielle, ainsi que la capacité de travailler en équipe et de gérer des priorités concurrentes.
- Compétences en informatique : programmes de Microsoft Office, Internet Explorer, utilitaires en ligne (calendriers et bases de données), logiciel de contrôle des stocks, numériseurs et imprimantes.
- Connaissance des médias sociaux.
- Connaissance de la culture francophone et de la culture métisse du Manitoba.
- Le Musée de Saint-Boniface offre un environnement de travail en français et reçoit une clientèle principalement anglophone. Le bilinguisme (français et anglais, parlé et écrit) est requis.

CONDITIONS D'EMPLOI

- Être légalement autorisé(e) à travailler au Canada.
- Obtention de résultats satisfaisants à la suite de la vérification du casier judiciaire, du registre de l'enfance maltraitée et de l'habilitation à travailler auprès de personnes vulnérables, aux frais du candidat ou de la candidate (l'embauche est finalisée seulement une fois que les vérifications des antécédents ont été faites et que les rapports ont été reçus).
- Capacité à acquérir et à conserver un certificat en RCR de niveau C et un certificat en secourisme d'urgence au cours des trois premiers mois d'emploi, aux frais de l'employeur.
- Capacité de gérer les exigences physiques du poste, ce qui peut comprendre de lever ou de déplacer des objets lourds, de s'étirer, de marcher, de monter souvent des escaliers, de rester debout ou assis(e) pendant de longues périodes, de travailler dans des endroits chauds et/ou humides.
- Doit pouvoir travailler occasionnellement pendant des heures irrégulières, selon les besoins opérationnels et la programmation.

MODALITÉS

- Conformément à la convention collective – SCFP, section locale 500, Musée de Saint-Boniface.

RÉMUNÉRATION

- Conformément à la convention collective – ne comprend pas de programme d'avantages sociaux.
- Échelle salariale : 14,72\$ - 17,89\$ / heure