



Nous embauchons!



Chef-fe de la planification des visites

Expérience et Engagement

ME-06 – 82 656 \$ à 101 312 \$ par année

Poste permanent à temps plein (37,5 heures par semaine)

Lieu de travail : Édifice commémoratif Victoria (ECV), soit le musée - Ottawa, ON

Numéro du processus de sélection : 2090-CMN-26-OC-009

Votre place au Musée

Nous valorisons la diversité et croyons que nous bénéficions de travailler dans un endroit où tout le monde se sent inclus et où les qualités uniques et les forces inhérentes à une main-d'œuvre diversifiée sont combinées. Nous accueillons les candidatures de personnes qui peuvent s'identifier comme membre d'un ou plusieurs autres groupes en quête d'équité (p. ex., femmes, minorités visibles, Autochtones, personnes ayant un handicap, 2ELGBTQIA+, minorités religieuses ou culturelles).

Vous avez une place au Musée!

À propos du poste

Le Chef ou la Cheffe de la planification des visites collabore à travers le Musée pour s'assurer que tous les visiteurs reçoivent une première impression accueillante et dynamique du Musée et en ressortent équipés pour s'engager plus profondément avec le Musée à plusieurs niveaux. Ce poste est essentiel à l'avancement de la fidélité du public, à l'encouragement de l'adhésion et à la génération de revenus en attirant à la fois de nouveaux visiteurs et des visiteurs réguliers grâce à une étroite collaboration avec les autres départements du Musée, y compris les communications et le marketing, les programmes, les partenariats et les dons, l'immobilier et la sécurité.

Le Chef ou la Cheffe de la planification des visites est responsable de la gestion quotidienne des services de première ligne aux visiteurs en supervisant une équipe de 15 à 35 employés et potentiellement des bénévoles. Le ou la titulaire est responsable des services d'information du Musée, surveillant les réponses à toutes les demandes et plaintes du public sur place, en ligne et par téléphone, ainsi que des services d'admission responsables de toutes les ventes de billets et d'adhésions sur place, ainsi que de la réception et du traitement des visites de groupe sur place.

Le Chef ou la Cheffe de la planification des visites gère et fait partie de l'horaire de rotation du Superviseur de Service et veille à ce que le musée adopte une approche globale et cohérente pour toutes les opérations de première ligne du Musée, y compris les services aux visiteurs, les programmes, le Café Nature, la Boutique Nature, et la sécurité, où un service exceptionnel est essentiel pour offrir une expérience supérieure aux visiteurs du Musée.

En collaboration avec le Directeur ou la Directrice de l'expérience des visiteurs, le Chef ou la Cheffe établit et est responsable des normes institutionnelles pour la qualité des services aux visiteurs en travaillant stratégiquement avec tous les services et activités destinés au public pour développer et mettre en œuvre des programmes de formation visant à offrir des services aux visiteurs selon les normes de premier ordre et gère globalement les activités de première ligne.

Travailler au Musée c'est :

- Contribuer à une mission engageante ainsi qu'à des projets et des défis passionnants
- Un environnement de travail inclusif, convivial et sécuritaire
- Un salaire compétitif établi par des conventions collectives
- Accès aux régimes d'assurances collectives et de retraite de la fonction publique



Critères d'admissibilité :

Ce poste est ouvert à tous les employé·es du Musée canadien de la nature et à tout membre du public qui répondent aux qualifications ci-dessous.

*Les candidat·es doivent être légalement autorisé·es à travailler au Canada

Formation:

Diplôme d'études postsecondaires en commerce, tourisme, hôtellerie ou dans un domaine connexe, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience.

Exigences linguistiques :

L'anglais et le français sont essentiels

Bilingue impératif (CBC/CBC) ([définition](#))

Expérience :

- Plusieurs années d'expérience dans la gestion des opérations de services à la clientèle de première ligne, préférablement dans le secteur culturel, touristique ou de l'hospitalité, incluant l'embauche et la gestion du personnel, l'élaboration d'horaires et de plans de travail, la gestion des opérations et des budgets.
- Plusieurs années d'expérience dans le développement, la supervision, le coaching et la direction d'équipes qui interagissent avec les clients afin d'offrir une expérience aux clients de haute qualité et d'atteindre les objectifs de présence et de revenus.
- Dans le développement, la mise en œuvre, l'évaluation et l'ajustement des procédures opérationnelles, des normes de service, des plans de formation et des activités pour un département de services à la clientèle
- De travail dans une équipe multidisciplinaire avec des priorités concurrentes.
- En formation, accompagnement et coaching du personnel sur la façon d'offrir une expérience accessible et inclusive à des clients divers, un atout.

NOTE: Les heures de travail incluent les jours de semaine, les soirées, les fins de semaine et les congés fériés.

Ça vous intéresse ? POSTULEZ !

Le Musée canadien de la nature s'est engagé à instaurer des processus de sélection et des milieux de travail inclusifs et sans obstacle. Si vous êtes invité·e à participer au processus de sélection, nous vous encourageons à nous faire part des accommodements dont vous pourriez avoir besoin. Ces informations seront traitées comme confidentielles.

L'énoncé de qualités, donnant plus de détails sur les compétences, les connaissances et les aptitudes nécessaires pour ce rôle, peut être obtenu en communiquant avec le Musée à competition@nature.ca.

Tous les candidats et candidates doivent présenter une lettre de présentation et un curriculum vitae décrivant comment leur expérience et leur formation répondent aux exigences énumérées ci-dessus.

Faites parvenir votre candidature en remplissant [le formulaire sur la page Carrière du Musée](#) où vous pourrez télécharger votre lettre de présentation, votre curriculum vitae ainsi que tout autre document requis.

DATE LIMITE : Le 11 mars 2026
