

OFFRE D'EMPLOI

RESPONSABLE DE L'ACCUEIL ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Poste régulier à temps complet (35h par semaine)

CULTURE SHAWINIGAN

Culture Shawinigan est un organisme autonome à but non lucratif dont la mission est de promouvoir, développer et soutenir la culture sur son territoire. Diffuseur majeur reconnu en arts de la scène et en arts visuels, Culture Shawinigan intervient également dans le secteur de la médiation culturelle. Son équipe travaille énergiquement pour offrir aux citoyens une programmation artistique de qualité et des activités culturelles diversifiées et accessibles. Culture Shawinigan est l'un des principaux acteurs du secteur des arts et de la culture en Mauricie. Théâtre, chanson, danse, cirque, humour, musique et arts visuels se chevauchent sur les quatre saisons.

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Relevant de la direction des ressources humaines et des opérations, la personne encadre l'équipe d'accueil pour assurer un service chaleureux, sécuritaire et professionnel lors des activités de Culture Shawinigan. Elle participe au recrutement, à la formation et à la mobilisation du personnel, et veille à ce que l'équipe valorise l'ensemble de l'offre culturelle, incluant le Centre d'exposition Léo-Ayotte.

RESPONSABILITÉS

Volet gestion du personnel et planification

- Recruter, former, mobiliser, planifier les horaires et assurer le suivi du personnel d'accueil et des bénévoles;
- Créer un climat de collaboration et de responsabilisation au sein de l'équipe;
- Participer à l'évaluation de la performance et à l'intégration des nouveaux membres de l'équipe;
- Organiser et animer des rencontres d'équipe au besoin pour assurer la coordination et la circulation de l'information (accueil des publics et logistique événementielle)
- Planifier le déroulement de l'accueil du public en lien avec les équipes techniques, logistique, la billetterie et la direction;
- Superviser les équipes d'accueil (placiers, vestiaires, préposés à l'entrée);
- Encourager et outiller les membres de l'équipe à faire la promotion des différentes composantes de l'offre culturelle, notamment à guider, informer ou inciter la clientèle à visiter le Centre d'exposition Léo-Ayotte lorsque pertinent;
- Veiller à ce que l'équipe demeure bien informée des expositions en cours et à venir afin de pouvoir transmettre l'information avec justesse et enthousiasme;
- Veiller à l'application des politiques et procédures d'accueil du public;
- Assurer la sécurité, le confort et la fluidité de l'expérience spectateur dans les lieux;
- Gérer les imprévus liés à l'accueil durant les événements avec calme et professionnalisme.

Volet accueil des artistes et loges

- Assurer un accueil chaleureux, professionnel et personnalisé des artistes et de leurs équipes tout au long de leur présence à Culture Shawinigan;
- Coordonner la préparation des loges et les achats requis, conformément aux protocoles établis;
- Être à l'écoute des besoins logistiques (non techniques) des artistes et coordonner les suivis requis auprès des équipes concernés, au besoin.

Volet locations

- Traiter et assurer le suivi de demandes de location de salles, de foyers et d'espaces, conformément aux politiques, tarifs et procédures en vigueur;
- Vérifier les disponibilités, préparer les contrats de location et assurer les suivis auprès des clients;
- Coordonner les locations avec les ressources internes concernées afin d'assurer le bon déroulement des événements;
- Effectuer la prospection auprès d'organismes, d'entreprises et de promoteurs afin de développer la location de salles.
- Assurer le suivi administratif et opérationnel avec les départements concernés.

Volet qualité du service et amélioration continue

- Collaborer avec la direction à l'évolution des politiques et procédures d'accueil;
- Proposer des améliorations concrètes à l'expérience client et au fonctionnement de l'équipe;
- Contribuer à faire rayonner les valeurs d'hospitalité, de respect et de professionnalisme dans l'ensemble des lieux de diffusion.

EXIGENCES

- Expérience significative en accueil du public, gestion d'équipe ou gestion d'événements;
- Très bonnes habiletés en communication, en gestion humaine et en organisation;
- Maîtrise de la langue française parlée et écrite;
- Capacité à effectuer un travail nécessitant de longues périodes en position debout et des déplacements fréquents dans les différents lieux de diffusion.
- Disponibilité les soirs et fins de semaine en fonction des événements;
- Connaissance du milieu culturel, un atout;
- Permis de conduire valide et accès à une voiture, un atout;
- Connaissance de la suite Office et des outils numériques de base (horaire, communication, billetterie).

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Leadership mobilisateur et bienveillant;
- Sens de l'organisation, rigueur et autonomie;
- Attitude positive, calme et diplomate;
- Souci de la qualité de l'expérience client et esprit d'équipe;
- Capacité à s'adapter rapidement et à gérer les imprévus avec sang-froid.

CONTRAT DE TRAVAIL : Poste régulier à temps complet

HORAIRE : 35h par semaine incluant des soirs et fin de semaine

SALAIRE : Selon l'échelle salariale en vigueur

Les personnes intéressées sont invitées à faire parvenir leur curriculum vitae et une lettre de motivation au plus tard le **22 août 2026**, à info@cultureshawinigan.ca.

Nous remercions toutes les personnes qui soumettront leur candidature. Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.