

Chargé-e d'appui aux services aux publics

2023-2024

**Conservateur
Chargé.e d'appui aux services aux publics**

Catégorie : A

**Corps : Conservateurs des bibliothèques /
contractuel**

Emploi-type : chargé(e) de mission

Quotité : 100%

AFFECTATION : Université Paris Nanterre

Site de localisation : BU, Campus Nanterre

**Nom et fonction du responsable direct :
Louis Tisserand, responsable du
département des services aux publics au
SCD Paris Nanterre**

**Place du poste dans l'organisation : sous la
hiérarchie du responsable des services aux
publics**

Contexte :

L'Université de Paris Nanterre est une université de sciences humaines et sociales, d'économie et de droit d'environ 35000 étudiants. Le Service Commun de la Documentation de l'Université est composé de la bibliothèque universitaire (9000 m², 1200 places assises, plus de 200 000 titres de monographies en libre accès), ouverte en 1971 et d'un ensemble de bibliothèques d'UFR, réparties sur le campus, ainsi qu'à Saint-Cloud et Ville d'Avray. Le poste est basé à la bibliothèque universitaire sur le campus de Nanterre.

Le SCD comprend 95 agents dont 80 dans la filière bibliothèque. La bibliothèque universitaire est organisée en 4 départements transversaux (services aux publics ; politique documentaire, informatique documentaire et support informatique ; services d'accompagnement à la recherche) et 3 départements thématiques (droit et économie, sciences humaines et sociales, Lettres, langues et cultures).

Le SCD est engagé dans un processus de modernisation de ses espaces et de ses services, notamment par la rénovation des salles de lecture et des espaces d'accueil et par le Pixel, lieu ouvert sur le monde et la société qui facilite la circulation des savoirs et des idées à travers des dispositifs variés : médiation culturelle et scientifique, formation, ateliers, accompagnement à l'usage des ressources et des équipements mis à disposition, en lien avec les projets innovants de l'Université.

Le département des services aux publics compte 13 agents (5 A, 6 B, 2 C) et mène une politique active en matière de formation des usagers, de valorisation des collections et de développement de l'action culturelle.

<http://bu.parisnanterre.fr/>

Missions :

- Évaluer les services offerts dans les bibliothèques du SCD

Service commun de la documentation

- Coordonner l'aménagement et la modernisation des espaces de la grande BU
- Assurer le rôle de correspondant-e formation du SCD, en lien avec la directrice adjointe
- Participer à la formation du personnel et des usagers
- Participer à l'accueil, à l'information et au renseignement bibliographique des publics

Activités :

1) **Évaluer les services offerts dans les bibliothèques du SCD**

- Évaluer la qualité des services rendus aux usagers dans les bibliothèques du SCD et le réseau documentaire, dans une optique d'amélioration continue, en particulier de la visibilité des services et des espaces et de l'identification des usages et besoins émergents ;
- Concevoir, réaliser, analyser, diffuser des enquêtes et communiquer leurs résultats, en lien avec le service Formation et le service Communication du SCD ;
- Participer au groupe de travail Indicateurs du SCD ;
- Développer une prospective et une veille sur les nouveaux services aux usagers ;
- Participer à la mise en place du dispositif Services Publics +.

2) **Coordonner l'aménagement et la modernisation des espaces de la grande BU**

- Participer à la rédaction du pré-programme et du programme de rénovation des deux plateaux de l'aile Ouest du bâtiment BU (2000 m²) dans le cadre du Contrat Plan Etat-Région 2027 ;
- Participer à l'animation du groupe de travail "Aile Ouest", sous la responsabilité du chef du département des services aux publics ;
- Assurer la coordination et l'harmonisation des espaces publics de la grande BU (équipements, circulations, accès, points d'accueil, mise en espace des collections, des services et des lieux de vie), en lien avec les responsables de la communication et de la qualité de l'accueil, le référent handicap du SCD, les responsables des départements thématiques et le chargé d'opérations immobilières du SCD.

3) **Assurer le rôle de correspondant-e formation du SCD, en lien avec la directrice adjointe**

- Assurer une veille sur les offres des organismes de formation et participer à l'élaboration du plan de formation du personnel ;
- Superviser les tableaux de suivi de la formation continue (formations internes et externes), en lien avec la directrice adjointe et le responsable du service Formation ;

Service commun de la documentation

- Assurer le suivi des formations dispensées par des organismes extérieurs pour les agents du SCD (recueil des attestations de formation pour transmission et archivage par le pôle administratif) ;
- Préparer, en vue des entretiens de formation du personnel, les tableaux du catalogue de l'offre de formation et de recueil des demandes ;
- Participer à la rédaction du rapport d'activité sur le volet Formation continue au SCD ;
- Définir et suivre les indicateurs statistiques de la formation continue.

4) Participer à la formation du personnel et des usagers

- Préparer et animer des séquences de formation ;
- Former les usagers à la recherche documentaire et/ou à l'utilisation de différents outils web et bureautique ;
- Rédiger des supports pédagogiques.

5) Participer à l'accueil, l'information et au renseignement bibliographique de l'ensemble du public

Compétences : savoir, savoir-faire, savoir-être :

Savoir (connaissances)

- Connaissances scientifiques et techniques relatives à l'activité des bibliothèques en milieu universitaire
- Connaissances et/ou goût pour l'informatique, la médiation numérique
- Connaissance du traitement de l'information et des systèmes d'information, Internet, publications électroniques
- Politiques de formation professionnelle initiale et continue mises en œuvre au niveau national et à l'université
- Savoir déterminer, évaluer et exploiter les besoins du public
- Maîtriser l'outil informatique et les technologies de l'information

Savoir-faire (compétences opérationnelles)

- Aptitude à la gestion de projet
- Qualités rédactionnelles et pédagogiques
- Pratique des outils bureautiques
- Prévoir les adaptations d'organisation nécessaires au bon fonctionnement du service
- Aptitude à communiquer et transmettre l'information à la hiérarchie et à toute personne concernée
- Capacités relationnelles et d'encadrement
- Gérer le dialogue avec les utilisateurs (suggestions, réclamations, conflits)
- Faire appliquer les règles de sécurité

—

Service commun de la documentation

- Capacité à travailler avec des interlocuteurs variés

Savoir-être (compétences comportementales)

- Goût du travail en équipe et du contact
- Sens du service public et intérêt pour les nouveaux services en bibliothèques
- Sens de l'organisation et de l'anticipation, rigueur
- Autonomie et esprit d'initiative, curiosité

Contrainte spécifique :

Obligation d'assurer une soirée par semaine jusqu'à 19h. Participation au roulement établi pour la permanence des samedis. Participation possible (cat. B et C) ou participation obligatoire (cat. A), selon emploi du temps établi, aux fermetures à 20h.