



VILLE DE
LORIENT

DOCUMENTALISTE – RÉFÉRENT/RÉFÉRENTE PLANNING, RESPONSABLE ACCUEIL QUALITE (H/F)

Pôle éducation et vie de la cité / Direction de la culture et patrimoine /
Réseau des Médiathèques

Lieu d'affectation principal : Médiathèque F. Mitterrand

Cadre statutaire	Cotation RIFSEEP	Temps de travail
<ul style="list-style-type: none"> - Catégorie : B - Filière : Culturelle / Administrative - Cadre d'emplois : Assistants de conservation du patrimoine et des bibliothèques / Rédacteurs 	B3	Temps complet Régime de 36H30
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> - Référent hiérarchique - Positionnement 	Responsable du Pôle Services aux publics Au sein de l'équipe Services aux publics et en transversalité avec les secteurs et sites.	
Relations fonctionnelles <ul style="list-style-type: none"> - Internes - Externes 	Echanges réguliers avec l'ensemble des agents des médiathèques du réseau – Echanges avec la DRH Relations directes avec les usagers, les acteurs des champs de la culture, de l'information, de l'enseignement secondaire et universitaire	
Mission principale	<p><i>Conviviales et accueillantes, les trois médiathèques de Lorient (François Mitterrand au centre-ville, Kervénanec et Keryado) sont ouvertes à tous ; leur accès est libre et gratuit. Elles proposent de nombreux documents (livres, BD, revues, disques, DVD, journaux...) à consulter sur place ou à emprunter, des rendez-vous et des événements tout au long de l'année, ainsi qu'une programmation bimestrielle.</i></p> <p>Dans ce cadre, vous assurerez l'organisation du service public en veillant à l'élaboration et la gestion des plannings de l'ensemble des agents des médiathèques du réseau. Vous exercerez cette mission dans le souci de la continuité du service public et de l'équité entre agents.</p> <p>Vous assurerez également un rôle de référent qualité de l'accueil et du renseignement, ainsi que des services associés.</p>	
Activités	<p>Coordination de l'accueil des publics et des services associés Assurer les missions dévolues à la Cellule planning : élaborer les plannings de service public, suivre, optimiser et actualiser les plannings, assurer l'équilibre et la bonne répartition entre le back office et le front office selon le mode de gouvernance défini par l'équipe de direction. Promouvoir la démarche qualité de l'accueil, contribuer à la définition de la politique d'accueil (référentiel national de la qualité d'accueil) Acculturer les équipes à la politique d'accueil de l'établissement (formalisation, communication et formation interne) Coordonner la gestion des interfaces de contact - Définir des modalités de réponse (harmonisation fonds et forme) Veiller à l'adaptation et l'actualisation des procédures et outils relatifs à l'accueil des publics Piloter la qualité du service de renseignement aux accueils principaux du réseau (fonctionnement du service, informations de premier niveau sur les 3 sites), mettre en place des outils d'évaluation du renseignement documentaire sur l'ensemble des accueils du réseau Organiser les services du hall à F. Mitterrand : définir et mettre en œuvre le fonctionnement efficace des accueils. Piloter l'offre de lecture « Le coin des pressés » Organiser le service de vacation (samedis, vacances) Être référent sur l'offre de ressources et les partenariats avec les centres documentaires du territoire et orienter vers les services adéquats. Développer des stratégies d'accueil et de médiation des publics en étude (2ndaire et supérieur) Réaliser le service de Prêt Entre Bibliothèques Superviser le service en ligne « Je ne sais pas quoi lire » Piloter le développement et la mise en œuvre de supports et activités facilitant l'utilisation des services sur place par les usagers, avec les pôles Organisation et Informatique et numérique</p> <p>Gestion des collections et travail bibliothéconomique Acquérir et traiter des collections dans les domaines attribués pour le réseau des 3 médiathèques, sous la responsabilité fonctionnelle du pôle Politique documentaire : enrichissement, suivi et désherbage, catalogage, indexation, veille documentaire et valorisation des collections, suivi du budget et des commandes</p> <p>Accueil et médiation dans les trois médiathèques Assurer l'accueil du public : orientation, renseignements et recherche d'informations, prêt-retour des documents, inscriptions, médiation autour des collections physiques et numériques, accompagnement numérique de premier niveau</p> <p>Animation et programmation culturelle Contribuer à la préparation et à la mise en œuvre de projets récurrents ou ponctuels</p>	
Compétences requises	Savoir utiliser les outils de planification – Grande maîtrise des outils bureautiques Intérêt et connaissance sur les modalités d'accueil et de renseignement documentaire / sur la médiation et les services individualisés - Intérêt pour les services en ligne Capacité à anticiper et prévoir les imprévus - Capacité à reporter l'utilisation et la disponibilité des ressources - Capacité à analyser les situations et à formuler des propositions – Capacité sur la fonction de formateur Être organisé et réactif – Fortes qualités relationnelles (écoute – patience – discrétion – maîtrise de soi) Sens du service public - Aptitude physique pour la manutention des documents	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Horaires de travail</u> : L'agent travaille en alternance le lundi ou le samedi en fonction des rotations / Présence ponctuelle en soirée pour les animations - Ce poste est assorti de <u>la NBI</u> sur des fonctions d'accueil du public à titre principal, sous réserve que les conditions d'octroi soient remplies. 	