

Créée en 1794, l'École Normale Supérieure est un établissement d'enseignement supérieur et de recherche dont l'activité couvre l'essentiel des disciplines scientifiques et littéraires. L'École accueille 2 400 élèves et étudiants au sein de ses 15 départements. Elle compte également 37 unités mixtes de recherche. L'École normale supérieure est membre de l'université Paris Sciences et Lettres.

Fiche de poste *Chef du Département des services au public (H/F)*

Structure : Bibliothèque Ulm-Jourdan

Département ou service de la structure : Département des services au public

Lieu d'exercice :

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Bibliothèque Ulm-LSH |
| <input type="checkbox"/> | Bibliothèque Jourdan-SHS |
| <input type="checkbox"/> | Bibliothèque Ulm-LSH et Jourdan-SHS |

Corps : Conservateur des bibliothèques

Titulaire

CDI

CDD

Filière professionnelle / BAP : Bibliothèques

Emploi type : Personnel scientifique des bibliothèques

Le réseau documentaire de l'ENS est pluridisciplinaire et comprend 8 bibliothèques : la bibliothèque Ulm-Jourdan, le centre documentaire du Centre d'Archives de Philosophie, d'Histoire et d'Édition des Sciences (CAPHÉS), la bibliothèque d'Archéologie, la bibliothèque des archives Husserl, la bibliothèque d'agrégation de Physique-Chimie, la bibliothèque de Mathématiques et Informatique, la bibliothèque des Sciences expérimentales, la bibliothèque du laboratoire de Physique théorique, et la bibliothèque du Relais d'information sur les sciences de la cognition (Risc). Le catalogue unifié du réseau des bibliothèques de l'ENS (RUBENS) contient 1 million de notices d'exemplaires. Le portail documentaire donne accès à 500 000 e-books et 40 000 revues électroniques.

La bibliothèque des Lettres et Sciences Humaines de la rue d'Ulm (45 rue d'Ulm, 75005 Paris) et la bibliothèque de Sciences Humaines et Sociales du Boulevard Jourdan (28 boulevard Jourdan, 75014 Paris) constituent une seule entité documentaire sur deux sites.

Proposant aux chercheurs, aux élèves et aux étudiants 756 000 volumes, 1 760 abonnements de périodiques papier et des collections en développement constant depuis le 19^{ème} siècle, la bibliothèque Ulm-Jourdan est caractérisée par une collection de recherche de haut niveau présentée à 90% en libreaccès et empruntable, ouverte de manière encyclopédique sur tous les domaines des Lettres et des Sciences humaines et sociales. Les deux sites comptabilisent 504 places de lecture et plus de 4 800 lecteurs inscrits.

La bibliothèque Ulm-Lettres et Sciences humaines est l'héritière de la bibliothèque historique de l'ENS. Située au cœur du site du 45 rue d'Ulm, ouverte 65 heures par semaine, elle compte 677 000 volumes, répartis dans 7 salles de lecture.

Installée dans des locaux neufs inaugurés en 2017, ouverte 53 heures par semaine, la bibliothèque de Jourdan offre des collections de niveau recherche sur tous supports, pensées prioritairement en direction des unités de l'ENS présentes sur le Campus Jourdan : géographie, sciences sociales, économie, droit.

Corps Grade Titulaire CDI CDD **Rattachement hiérarchique :**

Position de l'agent dans l'organigramme : Conservateur chef du département des services au public

Responsable hiérarchique direct (N+1) : Directrice de la bibliothèque Ulm-Jourdan

Collaborateur(s) direct(s) (N - 1) :

Responsable de la gestion de l'accueil, des inscriptions et des transactions de documents

Responsable de la formation des usagers et des services aux lecteurs

Interactions au sein du réseau des bibliothèques de l'École normale supérieure :

Responsables des bibliothèques du réseau et groupes de travail thématiques

Intitulé du poste :

Chef du département des services au public de la bibliothèque Ulm-Jourdan

Finalité du poste :

Membre de l'équipe de direction, le chef du département des services au public de la bibliothèque Ulm-Jourdan encadre l'ensemble des opérations relatives à l'accueil du public, aux transactions de documents et à la formation des usagers sur les deux sites.

Il propose et développe des actions de formation des personnels et des lecteurs dans l'objectif de valoriser les services et les collections de la bibliothèque et d'en favoriser une appropriation autonome. Il exerce une mission de contrôle qualité sur l'ensemble des dispositifs d'information et de formation de la bibliothèque.

Il est garant de l'application du règlement public de la bibliothèque.

Il est correspondant formation pour le réseau des bibliothèques de l'ENS.

Missions principales :

Le chef du département des services au public de la bibliothèque Ulm-Jourdan, est acteur de la politique scientifique, patrimoniale et culturelle de l'établissement. Dans le contexte d'une bibliothèque sur deux sites (Ulm-LSH et Jourdan-SHS), à 90% en libres accès et largement ouverte au public (53 heures hebdomadaires à Jourdan-SHS, 65 heures hebdomadaires à Ulm-LSH), il assure la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de l'ensemble des services au public : accueil, inscription, renseignement, transactions de document, formation et information des usagers.

Il est membre de l'équipe de direction et prend part à la gestion des personnels et au suivi de l'exécution du budget.

Il est correspondant formation pour le réseau documentaire de l'ENS.

Place du poste dans l'organisation :

Le poste est attaché à la direction de la bibliothèque.

Effectifs de la bibliothèque Ulm-Jourdan : 54 ETP en 2017

Effectifs du réseau des bibliothèques de l'ENS : 71 ETP en 2017

Effectif du département des services au public : 5 agents permanents (2 cat.A, 3 cat.C). L'ensemble du personnel de la bibliothèque participe à l'accueil et au renseignement du public.

Spécificités du poste :

- Temps de travail : 36h hebdomadaires
- Jours de congés : 54 (congés obligatoires : 3 semaines l'été, 1 semaine à Noël)
- Participation au service public par roulement, y compris le samedi
- Contraintes d'emploi du temps pour assurer l'accueil du public sur 65 heures hebdomadaires à la bibliothèque Ulm-LSH.

- Plages de service public spécifiques à l'équipe de direction en soirée (une soirée sur 6 en moyenne) et le samedi (un par mois en moyenne) Des déplacements réguliers sur le site de Jourdan sont indispensables

Champs des relations au sein de la structure et au sein de l'ENS :

- Relations avec tous les membres du personnel de la bibliothèque d'Ulm-Jourdan
- Coopérations au sein de l'équipe de direction
- Coopérations transversales avec la Mission de gestion matérielle des espaces et des collections de la bibliothèque Ulm-LSH
- Dialogue et interactions avec les lecteurs de la bibliothèque (env. 4 500 lecteurs actifs)
- Relations avec les unités d'enseignement et de recherche de l'ENS
- Relations avec les services centraux de l'ENS (Communication, Marchés, Logistique, CRI, SRH, etc.)
- Relations avec l'ensemble du réseau documentaire de l'ENS

Types de relations mises en œuvre avec son environnement professionnel hors ENS :

Coopération avec le pôle ressources et savoirs de PSL

Coopérations locales et nationales dans le cadre des actions de formation continue des personnels

Coopérations locales et nationales dans le cadre des actions de formation des usagers

Détail des missions et activités relatives à chaque mission :

• Membre de l'équipe de direction de la bibliothèque d'Ulm-Jourdan :

- Expertise et conseil pour l'ensemble des dossiers de direction
- Mise en œuvre de dispositifs d'évaluation des besoins et de la qualité des services rendus aux publics
- Intérim de la direction en cas d'absence conjointe de la directrice et de la directrice adjointe de la bibliothèque

• Chef du département des services au public de la bibliothèque Ulm-Jourdan

En tant que chef du département des services au public, le conservateur encadre une équipe de 5 agents (2 cat.A, 3 cat.C) et, conjointement avec la Mission de gestion matérielle des espaces et des collections, une équipe de 5 moniteurs-étudiants. Il fixe les objectifs relatifs aux domaines suivants :

- Qualité de l'accueil et du renseignement sur place et à distance ;
- Plannings de service public, règles de fonctionnement, gestion de l'outil ;
- Procédures pour la bonne marche du service et des transactions de document ;
- Information des lecteurs ;
- Suivi statistique et démarche qualité.

Il en assure la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation.

• Mission 1 : Pilotage et encadrement

- Participer à la conception et au pilotage des orientations stratégiques de la bibliothèque pour ses secteurs d'activité : qualité de l'accueil, formation des personnels et des usagers, transactions de prêts, information du public sur place et à distance
- Participer au processus de décision dans le cadre de l'équipe de direction de la bibliothèque
- Traduire ces orientations stratégiques en objectifs prioritaires définis pour ses secteurs d'activité
- Participer à l'élaboration du règlement de la bibliothèque et veiller à son application
- Organiser l'activité des responsables de ses secteurs, participer à la coopération transverse avec les autres responsables et à la mutualisation des moyens
- Appliquer la démarche d'évaluation de la bibliothèque afin d'apprécier le niveau et la qualité de réalisation des objectifs
- Veiller à la transversalité des services proposés sur les deux sites d'Ulm et de Jourdan

• Mission 2 : Encadrement scientifique

- Proposer des priorités d'action scientifique et culturelle

- Assurer une veille concernant l'évolution de la profession et de son contexte, en matière d'innovation, de programmes nationaux, européens et internationaux
- Promouvoir les collections et les services de la bibliothèque Ulm-Jourdan au sein de l'École normale supérieure et auprès de ses partenaires et interlocuteurs
- Organiser la contribution à des projets de recherche et de développement et alimenter les liens avec les départements d'enseignement et de recherche de l'ENS

Le chef du département des services publics de la bibliothèque Ulm-Jourdan est à même de présenter son bilan et ses projets devant le comité de suivi de la bibliothèque, réuni deux fois par an.

• **Mission 3 : Pilotage et développement des services au public de la bibliothèque Ulm-Jourdan**

Le chef du département veille à l'élaboration, à la mise à jour, à la diffusion et à l'appropriation par les personnels permanents et les moniteurs-étudiants de l'ensemble des procédures relatives à la qualité de l'accueil et du renseignement : procédures d'inscription, procédures d'ouverture et de fermeture, procédures d'urgence, modalités de prêts et de relances, tenue du bureau de renseignement bibliographique. A cette fin, il prépare et anime avec les responsables concernés les séquences de formation professionnelle. En coopération avec le service communication de la bibliothèque et, le cas échéant, avec le service communication de l'ENS, il décline ces procédures sur les supports matériels et numériques à destination du public.

Il est responsable du bon fonctionnement de l'outil d'élaboration des plannings de service public sur les deux sites d'Ulm et de Jourdan. Pour la bibliothèque d'Ulm-LSH, il gère directement l'ensemble des règles d'affectation en service public (plannings type, règles de remplacement, calendrier de présence et tâches des moniteurs-étudiants d'accueil).

• **Mission 4 : Encadrement du département des services au public**

Le conservateur encadre les 5 agents du département des services au public : pilotage RH, définition et suivi des objectifs, entretiens annuels. Il est également l'interlocuteur de l'ensemble des agents en position d'accueil et de renseignement du public.

Encadrement transverse des moniteurs-étudiants : en coopération étroite avec l'encadrant de la Mission de gestion matérielle des espaces et des collections de la bibliothèque Ulm-LSH, le chef du département des services au public recrute les CDD étudiants et les moniteurs étudiants vacataires, veille à leur formation et à la mise à jour de leurs compétences, définit leurs objectifs et évalue leur mise en œuvre. Cette action conjointe vise à une répartition équilibrée des tâches d'accueil et de rangement des collections dans le contexte d'une bibliothèque à 90% en libre-accès.

• **Mission 5 : Participation au service public de la bibliothèque d'Ulm-LSH : accueil, inscription, orientation bibliographique.**

- Plages d'accueil et de renseignement
- Responsabilités spécifiques en tant que membre de l'équipe de direction 1 soir par semaine et 1 samedi par mois en moyenne

• **Mission 6 : Correspondant formation du réseau documentaire de l'ENS**

- Coordination des actions de formation offertes aux personnels des bibliothèques de l'ENS
- Activité de veille sur l'offre de formation continue et de préparation aux concours proposée en interne, par l'ENS, et par les organismes de formation professionnelle (Médiadix, ENSSIB, URFIST, etc.)
- Promotion de cette offre auprès des agents ; aide à la construction de parcours de formation en fonction de leurs souhaits et des objectifs du service
- Recueil annuel, traitement et suivi des demandes de formation des agents ; élaboration du plan de formation annuel du réseau documentaire de l'ENS
- Élaboration des réponses aux demandes de bilans et de statistiques en matière de formation des personnels (bilan ENS, rapport annuel d'activité, etc.).

Temps de travail

Temps complet : oui

Si temps incomplet : --

Répartition du temps de travail

Quotité de temps de travail relative aux missions de coopération fonctionnelle : 20%

Quotité de temps de travail dévolue à l'accueil et au renseignement du public : 15%

Quotité de temps de travail au bénéfice du réseau des bibliothèques de l'ENS : 15%

Quotité de temps de travail dévolu aux services mutualisés de PSL : 5%

Compétences requises :

1. Connaissances scientifiques et techniques relatives au contexte institutionnel

- Missions et partenaires de l'ENS
- Édition, librairie et fournisseurs d'informations
- Collections, documents et ressources électroniques : accès, politique documentaire, mise en valeur, conservation, archivage et droits afférents
- Sociologie des publics et services aux publics
- Traitement de l'information et systèmes d'information, Internet, publications électroniques
- Principes de construction et d'aménagement de l'espace spécifiques aux bibliothèques

2. Connaissances sur l'environnement professionnel, administratif et réglementaire

- Missions et fonctions des bibliothèques
- Politiques publiques relatives à l'action culturelle, au développement scientifique et à la formation
- Cadre institutionnel, juridique et administratif de la bibliothèque
- Principes et règles de la comptabilité, des finances et des marchés publics
- Principes et règles applicables aux différentes catégories de personnels qui travaillent en bibliothèque
- Règles d'hygiène et de sécurité applicables au sein du bâtiment

3. Savoir-faire opérationnels

- Faire participer et adhérer l'ensemble des personnels aux missions et objectifs de la bibliothèque
- Concevoir et mettre en œuvre les outils de pilotage de la bibliothèque (tableaux de bord et indicateurs)
- Négocier avec différentes catégories d'acteurs (personnels, représentants du personnel, partenaires externes)
- Innover, promouvoir de nouvelles pratiques professionnelles
- Favoriser la coopération transversale au sein de la bibliothèque
- Analyser les besoins du public et savoir y répondre
- Utiliser l'outil numérique à des fins d'organisation et de communication
- Gérer le dialogue avec les utilisateurs (suggestions, réclamations, conflits éventuels)
- Capacité de synthèse et de rédaction
- Aisance à s'exprimer en public

Recrutement :

Date de prise de fonction : 1^{er} mars 2019

Date limite de candidature : 15 janvier 2019

Temps de travail : 100 %

Poste ouvert **uniquement aux titulaires.**

Merci de joindre un bulletin de salaire et vos deux derniers entretiens annuels.

Lieu de travail : ENS Paris - 46 rue d'Ulm - 75005 Paris

Tous les postes proposés à l'ENS sont ouverts aux personnes en situation handicap.

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser à : emmanuelle.sordet@ens.fr et recrutement-srh@ens.fr

Référence de l'offre : **2018-148686**