

# FICHE DE POSTE

## REFERENT SERVICES DEVELOPPEMENT DES PUBLICS H/F

Ville de Bruges

- Catégorie : B
- Filière : Administrative / Animation / Culturelle
- Lieu d'affectation : Ludo-Médiathèque - avenue de Verdun – Bruges (ouverture en 2020)
- Poste d'encadrement : OUI  NON
- Temps de travail : Poste à temps complet

Ce recrutement intervient dans le cadre de la création d'une Ludo-Médiathèque, service public au sein de la direction culturelle déjà composée de l'école de musique et de l'Espace Culturel Treulon. Ouverture au public : 1<sup>er</sup> trimestre 2020

Ce nouveau service aux publics a vocation à être « lieu du lien » entre des collections tout support confondu et les usagers. C'est un espace propice aux rencontres et aux échanges entre citoyens qui cultive une « culture de l'hospitalité ». La Ludo-Médiathèque s'inscrit dans une démarche d'expérimentation et de médiation avec une réelle dimension participative permettant la mise en place de projets conçus et organisés par les citoyens. C'est un lieu ouvert à tous qui offre des outils pour s'ouvrir au monde et mieux le comprendre avec des contenus culturels multiples (son, image, jeu, littérature, numérique etc.) le partage et la transmission de savoirs et de compétences académiques et pratiques. L'équipe est constituée de bénévoles et de salariés.

### MISSIONS SPECIFIQUES

Pour la direction culturelle de la ville et au sein de la Ludo-Médiathèque, vous participez à la conception, la définition et la mise en œuvre de la politique de participation des usagers du service autour des enjeux de fidélisation et de développement des publics.

### ACTIVITES A L'ECHELLE DU POLE

- 1. Inciter et gérer les activités en partenariat avec les publics : bénévolat, pratiques amateur, apprentissage, découverte...**
  - Faire montrer et mener à bien les propositions de création et d'ajustements des services existants par les usagers et/ou en tenant compte de leurs attentes
  - Assurer l'intégration des bénévoles au sein de l'équipe et du fonctionnement de la structure et être leur interlocuteur dédié (campagne de recrutement, formations, etc.)
  - Accompagner les démarches de valorisation des compétences des usagers
  - Mettre en place des projets pour faciliter le lien social, l'intergénérationnel, l'interculturel et toutes les formes de diversité
  - Apporter des solutions adaptées aux différents types de handicaps (social, culturel, linguistique, physique...)



## 2. Concevoir et mettre en place un dispositif « observatoire » des publics et coordonner la prospection auprès des nouveaux publics

- Assurer la récolte des besoins par enquête, questionnaires, statistiques, animation de groupe...
- Elaborer les outils méthodologiques de suivi et d'évaluation de la fréquentation, établir les propositions de bilan annuel et exploiter les résultats pour les projets futurs
- Recueillir et analyser les informations et attentes relatives aux publics : usagers, non-usagers, fréquentant, inscrits
- Sonder des publics cibles : empêchés (socialement, culturellement, ou géographiquement éloignés du service) ; en situation de handicap ; des catégories de public sous représentées dans les statistiques
- Définir et mettre en œuvre une politique d'accompagnement et de participation de ces publics (connaissance et fidélisation)

## 3. Assurer la gestion et la qualité des espaces et services aux publics

- Produire et assurer les mises à jour du planning hebdomadaire et de réservations des salles, en relais du responsable
- Répondre aux remarques/sollicitations écrites et orales des usagers, en proposer une analyse annuelle et mettre en œuvre les pistes d'améliorations de l'accueil et de l'expérience du lieu
- Elaborer et suivre les postures, guides et informations lié à l'accueil (ex. : faire participer l'équipe à l'anticipation des situations de violence)
- Tester de nouvelles implantations, de nouvelles façons de s'adresser au citoyen, soit pour combler des zones blanches soit pour expérimenter

*Ces activités représentent 30% du temps de travail de l'agent.*

## POUR LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE

- Piloter un secteur donné « Littérature adulte ou jeunesse » en étroite collaboration avec le coordinateur et dans le cadre du budget fixé par la Politique Documentaire (acquisitions, suivi et évaluation) et assurer une veille professionnelle sur le sujet à destination des autres agents du service
- Participer au traitement intellectuel et matériel des collections (tout support confondu) : acquisition, équipement, catalogage, mise en valeur dans et hors les murs

*Ces activités représentent 20% du temps de travail de l'agent.*

## MISSIONS COMMUNES A L'ECHELLE DU SERVICE

- **Accueil**
  - Participer à l'accueil du public et aux opérations de mise en valeur des collections (classement, rangement)
  - Etre garant du respect du règlement intérieur et du bon état des espaces



# Bruges

- Procéder aux inscriptions (individus et groupes), aux réservations, aux opérations de prêts/retour si blocage des automates
- Informer et orienter l'utilisateur selon ses besoins par rapports aux différents espaces (faire visiter et expliquer) et services (projet, animations, fonctionnement)
- Répondre aux attentes du public : renseigner, conseiller, guider, faire découvrir, accompagner... dans ses choix et ses recherches
- **Animation**
  - Concevoir et participer aux animations et à la promotion du service (ECT + Ludo-M) dans et hors les murs
  - Accueillir, animer et assurer la médiation auprès des usagers et des groupes (visites pour les publics scolaires, parascolaires, petite-enfance, jeunesse et adulte)
- **Administrative**
  - Contribuer à la production de billets « coup de cœurs » pour le portail documentaire
  - Travaux courants (courriers, bons de commandes...).
  - Actions spécifiques en fonction des besoins du service
  - Transmettre les informations ascendantes et descendantes
  - Participer à la réalisation et la complétion des outils d'évaluation du service
- **Partenariat** : Travailler en réseau avec les acteurs du territoire (collectivités territoriales, autres spécialistes, groupes d'entreprises, associations, institutions), les partenaires culturels, économiques, éducatifs, sociaux, autour de projets communs (y compris dans le cadre de programmes ou de labellisations) et professionnels du secteur (réseau d'échanges et de rencontres)
- **Billetterie ECT** : vente de billets, information sur les spectacles pendant les horaires d'ouverture

*Ces activités représentent 50% du temps de travail de l'agent.*

## EXIGENCES REQUISES

### **Profil :**

Titulaire du grade d'assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques / Contractuel  
Diplôme de niveau II (Bac + 2/3) type DUT Métiers du Livre ou équivalents  
Expérience professionnelle en bibliothèque et/ou ludothèque souhaitée

- **Savoirs**
  - Connaissance de l'environnement institutionnel, des collectivités territoriales, de la fonction publique territoriale et des institutions culturelles
  - Connaissance des enjeux de la lecture publique, du jeu et des évolutions des bibliothèques (services dématérialisés, numérique, web participatif)
  - Méthodes d'enquête : questionnaire, focus group, etc.
  - Maîtrise de l'informatique documentaire, d'Internet et des TIC (environnement web 2.0, réseaux sociaux, matériels innovants, outils numériques...)
  - Fonctionnement et logique d'organisation d'une bibliothèque / ludothèque (publics, enjeux, administration, circuits, logiciels, outils de classification et de gestion d'un fonds)



# Bruges

## ▪ **Savoir-faire et savoir-être**

- Compétences bibliothéconomiques
- Capacité à conduire un projet (méthodologie de projet, gestion du rétro planning)
- Capacité à coordonner les différents acteurs et à fédérer autour de projets
- Créativité et curiosité
- Esprit d'initiative
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Être force de proposition dans les projets où la notion d'expérimentation / d'innovation a une place prépondérante

## Conditions de travail et cadre d'emploi

L'aménagement, la constitution et le traitement des collections constitueront l'axe essentiel des missions avant l'ouverture de l'équipement.

### ▪ **Horaires de travail :**

Poste à temps complet (38h). Horaires évolutifs, aménagés en fonction de l'ouverture de la Ludo-Médiathèque et du développement de l'offre de service. Travail le dimanche et possibilité de travail en soirée.

### ▪ **Moyens mis à disposition :**

Ordinateur, imprimante, photocopieur, scanner, internet, messagerie électronique, téléphone, logiciels bureautiques et professionnels...

### ▪ **Contraintes d'exercice :**

Présence les soirs des spectacles en rotation avec les collègues et lors des actions et manifestations de la Ludo-Médiathèque. Travail sur écran en posture assise. Port de charge liée à l'activité (traitement des collections).

## Positionnement hiérarchique

**Lien hiérarchique** : Responsable de la Ludo-Médiathèque

**Relations fonctionnelles** : Bénévoles, équipe de travail, correspondants internes externes, réguliers et occasionnels, et publics



# Bruges

