

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

<b>Définition</b>	Accueille le public et entretient les collections (réception, équipement, petites réparations). Contrôle la qualité de la conservation. Gère les opérations de prêt et de retour et inscrit les usagers. Peut participer à l'acquisition et à la promotion des collections
<b>Autres appellations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employé ou employée de bibliothèque</li> <li>• Agent de bibliothèque</li> </ul>
<b>Métiers à tronc commun</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé ou chargée d'accueil</li> <li>• Chargé ou chargée d'accueil social</li> <li>• Chargé ou chargée d'accueil et de surveillance du patrimoine</li> </ul>
<b>Correspondances avec les autres répertoires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ROME</b> – M1601 : <u>Accueil et renseignements</u></li> <li>– K1601 : <u>Gestion de l'information et de la documentation</u></li> <li>• <b>FPH</b> – 40F20 : <u>Agent (e) d'accueil</u></li> </ul>

## PROXIMITÉ ENTRE MÉTIERS

<b>Métiers proches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé ou chargée d'accueil social</li> <li>• Chargé ou chargée d'accueil</li> <li>• Chargé ou chargée d'accueil et de surveillance du patrimoine</li> </ul>
<b>Métiers envisageables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistant ou assistante de gestion des ressources humaines</li> <li>• Assistant ou assistante de gestion financière, budgétaire ou comptable</li> <li>• Officier ou officière d'état civil</li> <li>• Assistant ou assistante de gestion administrative</li> <li>• Bibliothécaire</li> </ul>

## CONTEXTE D'EXERCICE

<b>Facteurs d'évolution</b>	<p>Évolutions relatives aux politiques publiques, au cadre institutionnel et réglementaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolutions réglementaires (marchés publics, règles comptables, statuts, etc.)</li> </ul> <p><b>Évolutions socio-économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification de la demande sociale : individualisation, information, réactivité, judiciarisation, principe de précaution</li> </ul> <p><b>Évolutions organisationnelles et managériales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisation et partage de l'information bibliographique et numérique</li> </ul> <p><b>Évolutions techniques et technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de la e-administration</li> <li>• Automatisation des services de prêt, retour et inventaire</li> </ul>
<b>Types d'employeurs et services d'affectation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commune, structure intercommunale, département</li> <li>• Bibliothèque/médiathèque avec annexe(s) et/ou unité mobile ; bibliothèques en réseau ; bibliothèque départementale de prêt</li> <li>• Généralement rattaché à un service/secteur spécifique au sein de la bibliothèque</li> </ul>
<b>Conditions d'exercice</b>	Conditions générales

- Travail en bibliothèque/médiathèque et au sein des points de desserte du réseau ; travail en équipe
- Déplacements fréquents pour les postes en bibliothèque départementale de prêt
- Horaires et rythmes variables en fonction de l'affluence des publics

**Facteurs de pénibilité**

- Adaptabilité aux usagers avec risques de tension

**Relations fonctionnelles**

- Relations directes avec les usagers (individuels et groupes)
- Relations permanentes avec la ou le bibliothécaire
- Contacts avec les services techniques et les prestataires externes (réparation, reliure de documents)

**Moyens techniques particuliers**

- Systèmes de gestion et d'information des bibliothèques, outils web 2.0, logiciels spécialisés de gestion documentaire, technologies de l'information et de la communication, bases de données de consultation, bases normalisées et spécialisées

**CORRESPONDANCES STATUTAIRES****Cadres d'emplois indicatifs**

- Adjointes et adjoints territoriaux du patrimoine (catégorie C, filière Culturelle)
- Adjointes et adjoints administratifs territoriaux (catégorie C, filière Administrative)
- Adjointes et adjoints techniques territoriaux (catégorie C, filière Technique)

**Condition d'accès**

- Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie
- Possibilité de recrutement direct pour les cadres d'emplois de catégorie C en fonction du grade (deuxième classe)

**ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES TECHNIQUES**

> en commun avec le métier de **CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL**

**ACTIVITÉS**

- > Accueil physique et téléphonique du public
- > Renseignement et orientation du public
- > Gestion et affichage d'informations

**COMPÉTENCES ASSOCIÉES****SAVOIR-FAIRE**

- > **Accueil physique et téléphonique du public**
  - Accueillir le public avec amabilité
  - Prendre des messages
  - S'exprimer clairement et reformuler les demandes
  - Favoriser l'expression de la demande
  - Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
  - Appliquer les règles de communication et de protocole
  - Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
  - Mettre en relation des correspondants
  - Gérer les situations de stress et réguler les tensions
  - Réagir avec pertinence aux situations d'urgence
  - Conserver neutralité et objectivité face aux situations
  - S'adapter aux publics de cultures différentes
  - Adapter son intervention aux différents publics
  - Gérer un système de mesure de la fréquentation
  - Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès
  - Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité
- > **Renseignement et orientation du public**

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Présenter des documents d'information et de communication
- Gérer un planning de réservation
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Aider à rédiger des documents administratifs

#### › Gestion et affichage d'informations

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations

### SAVOIRS

#### › SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Techniques d'accueil, règles de communication
- Organisation et activités des services
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Techniques de régulation
- Techniques de communication téléphonique
- Caractéristiques des publics
- Règlements intérieurs
- Techniques et outils de communication
- Notions en langues étrangères
- Techniques de médiation et négociation
- Techniques de secrétariat (dactylographie, sténotypie, prise de notes, etc.)
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information
- Techniques de gestion de planning

#### › SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Organisation et organigramme de la collectivité
- Organismes extérieurs en relation avec la collectivité
- Directives et procédures d'instruction des dossiers
- Procédures de transmission des demandes
- Droits et obligations des usagers

## › propres au métier de CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE

### ACTIVITÉS

- › Assistance au fonctionnement de l'établissement

### COMPÉTENCES ASSOCIÉES

#### SAVOIR-FAIRE

#### › Assistance au fonctionnement de l'établissement

- Appliquer les procédures de prêt et de communication des documents
- Assister les usagers dans la recherche et la gestion de l'information sur place et en ligne
- Participer à l'enrichissement et à la médiation des collections bibliographiques et numériques en fonction d'une politique documentaire formalisée
- Récupérer des notices bibliographiques
- Générer des courriers de relance et/ou de réservation
- Trouver et ranger des documents en accès direct ou en magasin
- Contrôler la qualité de conservation et la cohérence du rangement des collections
- Surveiller les collections et les salles ouvertes au public et faire appliquer le règlement intérieur de l'établissement
- Appliquer les procédures de conservation des collections
- Équiper, réparer, nettoyer et entretenir des documents
- Mettre en place les dispositifs de sauvegarde des ressources documentaires contre le vol et le vandalisme
- Mettre en service et effectuer la maintenance de premier niveau des matériels et équipements informatiques

### SAVOIRS

#### › SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Activité du service (vocabulaire professionnel, procédures, codes, etc.)
- Règlement intérieur de la bibliothèque

#### › SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Connaissance de l'offre éditoriale, de l'adéquation entre des ressources et des besoins documentaires et des dispositifs de médiation tangibles et numériques
- Système d'information et de gestion des bibliothèques
- Structuration de l'offre des catalogues
- Logiciels métier
- Usages et emploi des systèmes à radiofréquence, magnétiques, etc.
- Organisation du classement et règles de rangement des documents en accès direct ou différé
- Règles et normes de conservation des documents
- Techniques d'équipement, de réparation et de nettoyage des collections

## ACTIVITÉS TRANSVERSES

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

› Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail

SÉCURITÉ DES BIENS ET DES

› Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité des personnes

PERSONNES

[VOIR LE DÉTAIL DES ACTIVITÉS DANS LE RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS TRANSVERSES](#)