



Université de Montpellier Paul-Valéry Service Commun de la Documentation

Poste de BIBAS

Chargé-e de coordonner le service de renseignement en ligne du SCD
et de participer à la formation des usagers

Poste vacant au 1^{er} septembre 2025

Contexte :

Le poste est affecté au Service commun de Documentation (SCD) de l'Université de Montpellier Paul-Valéry (UMPV).

Cette université des humanités (Lettres, Langues, Sciences humaines et sociales et Arts) compte près de 22 000 étudiants et plus de 800 enseignants-chercheurs, enseignants ou chercheurs.

Le poste est localisé dans le Learning Center Atrium, ouvert début 2024. Ce nouveau bâtiment de 13 000 M2, situé en proue du campus historique de l'université, est tout à la fois une bibliothèque et un lieu d'échange et de culture pour la communauté universitaire.

Positionnement du poste

Le SCD de l'UMPV est organisé en trois Départements : Département des collections (DCO), Départements Science, Culture et Numérique (DSCN), Département des Services aux publics (DSP). Il compte 44 agents (titulaires ou contractuels) et une vingtaine d'emplois étudiants. Il regroupe trois BU, dont deux à Montpellier, et une vingtaine de bibliothèques associées ou partenaires, sur le campus de la Route de Mende.

Le service de renseignement en ligne du SCD est un service transversal rattaché directement au DSP. Il comprend quatre webservices en renseignement asynchrone (*Une question ?*, suggestion d'achat, demande d'adaptation de documents, RDV avec un bibliothécaire) et un service de chat (renseignement synchrone). Il est composé de 10 répondants réguliers et d'une vingtaine de répondants occasionnels, et est fortement impliqué dans la démarche d'amélioration continue de la qualité d'accueil des usagers. Le service Formation des Usagers fait également partie du DSP. Il est chargé de concevoir et de mettre en œuvre l'offre de formation aux compétences informationnelles du SCD à destination des étudiants de niveau LMD, et est fortement impliqué dans la politique d'aide à la réussite des étudiants de l'Université. Le service Accueil et Médiation, le service Communication et le service PEB sont les 3 autres composantes de ce département.

Le poste proposé requiert une bonne connaissance des enjeux des services rendus aux publics des bibliothèques universitaires, sur place et en ligne, une bonne capacité à maîtriser des solutions logicielles supportant cette offre de service, d'excellentes capacités de coordination et d'animation d'équipe, et des compétences confirmées en ingénierie pédagogique pour un public universitaire.

La prise de poste prend place dans un contexte de fort développement des services pour les publics et de la mise en œuvre du projet d'établissement de la BU du Learning Center ATRIUM (ouvert au printemps 2024).

Positionnement hiérarchique du poste :

N+1 : responsable du Département des Services au Public (DSP)

N+2 : directeur du SCD de l'UMPV

Poste localisé à la BU Atrium (UMPV, site de la route de Mende, à Montpellier).

Mission principale :

Sous l'autorité hiérarchique du responsable du Département des Services aux publics, la (ou le) titulaire du poste administre, coordonne et anime le service de renseignement en ligne du SCD, dans le cadre de la stratégie globale de développement des services du SCD et d'amélioration continue de l'accueil des usagers.

Encadrement fonctionnel : accompagnement fonctionnel des 10 répondants réguliers et 25 répondants occasionnels impliqués dans le service de renseignement en ligne.

Mission 1 : Responsable du service de renseignement en ligne du SCD

- Coordination et animation de l'équipe des 10 répondants réguliers, impulsion de la dynamique de service, gestion du planning des répondants.
- Administration technique des quatre files paramétrées sur l'outil Libanswers : *une question ?*, suggestion d'achat, demande d'adaptation, RDV avec un bibliothécaire.
- Suivi hebdomadaire des réponses faites via le service de renseignement en ligne, synchrone et asynchrone.
- Rédaction et mise à jour régulière des FAQ interne et publique.
- Evaluation continue du service : exploitation statistique et production de bilans d'activités, réunions de service trimestrielles, mise en œuvre d'évolutions.
- Formation continue des équipes aux évolutions de l'outil et à son utilisation dans le contexte du SCD, aide à la rédaction en ligne, mise à jour des modes d'emplois.

Mission 2 : Formateur-riche aux compétences informationnelles des usagers du SCD

Sous la responsabilité fonctionnelle de la responsable du service Formation des usagers, la (ou le) titulaire du poste participe à la conception pédagogique de l'offre de formation du SCD et anime des séances de formation, sur place et à distance.

- Conception de contenus pédagogiques pour les étudiants de niveaux LMD dans toutes les disciplines enseignées à l'UMPV.
- Animation de séances de formation, et/ou d'ateliers, en présentiel et en distanciel auprès des étudiants.
- Participation à la démarche de réflexion sur les évolutions de pratiques et méthodologies en ingénierie pédagogique en bibliothèque et dans l'enseignement supérieur.

- Participation à l'appui logistique des séances de formations : impression des supports, vérification du bon fonctionnement des matériels informatiques, organisation matérielle des séances, etc.
- Veille documentaire sur les outils et l'ingénierie pédagogique en LSHSA.

Mission 3 : Participer à l'accueil des publics du SCD

- Participer à l'accueil, l'information et l'orientation des publics au sein de la BU Atrium (environ 8h hebdo) : inscriptions, prêts de documents, prêts de matériels, gestion des salles de travail en groupe, assistance technique de base pour les équipements mis à disposition (postes informatiques, photocopieurs, écrans connectés, wifi).
- Participer aux accueils de groupes découvrant la BU : journées portes ouvertes, journées d'accueil des nouveaux arrivants, visites de la BU.
- Participer au service de renseignement en ligne du SCD : renseignement synchrone (chat) et asynchrone.

Compétences attendues :

- Connaissances
 - Connaissance du milieu universitaire, de ses acteurs et de sa structuration
 - Connaissance des outils professionnels, des systèmes d'information documentaire, des outils pédagogiques utilisés à l'université
 - Connaissance des enjeux de la formation des usagers aux compétences informationnelles au sein des établissements d'enseignement supérieur
- Compétences opérationnelles
 - Encadrement fonctionnel et animation d'équipe
 - Administration de solutions informatiques orientées « services aux publics »
 - Maîtrise des outils bureautiques et des logiciels spécifiques, dont les applications utilisées pour la formation à distance
 - Maîtrise de l'informatique documentaire et des technologies de l'information ;
 - Maîtrise de la méthodologie de la recherche documentaire et des outils de gestion des références bibliographiques (Zotero)
 - Aptitude à la planification, sens de l'organisation
 - Capacité à rendre compte
 - Qualités d'expression écrite, notamment sur le web.
- Compétences relationnelles
 - Sens du service public, curiosité et esprit d'innovation
 - Sens du dialogue, qualités d'expression, aptitude à la négociation, au travail collaboratif
 - Capacité d'adaptation et réactivité

Particularités liées au poste

37.20 heures hebdomadaires : effectuer une ouverture de la BU Atrium par semaine (prise de poste à 8h00), effectuer au moins une fermeture de la BU (fin de service 19h30).
Travail le samedi trois à quatre fois dans l'année (rémunéré ou récupéré).

Contacts :

Marc Dumont, directeur du SCD de l'Université de Montpellier Paul-Valéry
04-67-14-20-10 / 06.70.80.37.61
marc.dumont@univ-montp3.fr

Benoit Flaud, responsable des services aux publics
04.67.14.23.95
benoit.flaud@univ-montp3.fr