

Bibliothécaire - Responsable de l'expérience usagers et référent.e unités de recherche

IDENTIFICATION DU POSTE

Date d'affectation : 1^{er} septembre 2025

Corps-grade : Titulaire ouvert au mouvement des Bibliothécaires

Localisation géographique : Humathèque Condorcet
10 cours des Humanités
93300 Aubervilliers

Personnes à contacter pour toute question complémentaire :

Frédéric Martin : frederic.martin@campus-condorcet.fr

François Merveille : francois.merveille@campus-condorcet.fr

Pour postuler : recrutement@campus-condorcet.fr

Préciser le numéro de fiche de poste : 2022-14

ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE

Les 11 établissements et organismes d'enseignement supérieur et de recherche engagés dans le [projet Condorcet](#) se sont unis pour créer un campus dédié aux sciences humaines et sociales à partir du Master. Ce pôle de visibilité internationale, ouvert en septembre 2019, accueillera à terme une centaine d'unités de recherche et environ 14 000 personnes, dont de très nombreux étudiants venus du monde entier. Il dispose d'une structure complète de services, au premier rang desquels un centre de colloques et une grande bibliothèque de recherche.

L'Humathèque Condorcet est une bibliothèque et un centre d'archives. Elle est conçue sur le principe de mutualisation des ressources des établissements fondateurs (environ 1 million de volumes, 5 kilomètres linéaires d'archives de la recherche, une centaine de professionnels de la documentation et des archives). Le projet place l'utilisateur au cœur de sa stratégie de services.

Au sein de l'Établissement public Campus Condorcet, l'équipe de l'Humathèque met en œuvre la politique documentaire et archivistique et accueille le public dans ses différents espaces.

Le Campus Condorcet réunit aujourd'hui en Île-de-France le plus grand nombre d'équipes, de programmes et réseaux dans le champ des sciences humaines et sociales. Il accueille plusieurs

groupements d'intérêt scientifique (GIS) et Labex, et porte l'infrastructure numérique Biblissima ainsi que le GIS ColLEx-Persée.

MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE

Ce poste est hiérarchiquement rattaché au département Publics et diffusion des savoirs de l'Humathèque, sous la responsabilité du chef du service Accueil du public. Il est en outre intégré pour 30% de son temps à l'équipe des référents des unités de recherche, pilotée par une coordinatrice placée dans le département du soutien à la recherche.

Le/la responsable de l'expérience usagers exerce les missions suivantes :

- Proposer et mettre en œuvre une politique de renseignements en ligne utilisant les outils de l'Humathèque (plateforme GLPI et plateforme de chat interne), répondre aux questions à distance et garantir la qualité des réponses apportées par les autres collègues,
- Organiser la participation des usagers à l'élaboration ou à l'évolution des services qui leur sont proposés (horaires d'ouverture, modalités d'inscription, de consultation sur place ou de prêt des documents, espace détente, etc.), notamment par le biais de *focus group*, d'enquêtes ciblées ou plus généralistes,
- Favoriser l'expression de témoignages et avis des usagers, soit localement, soit sur la plateforme Services publics +, dans une démarche d'amélioration continue des services et du confort de l'accueil,
- Veiller au respect des normes d'accessibilité aux services de l'Humathèque sur place et à distance ; à la maintenance des équipements (boucles à induction magnétique, etc.) ; coordonner la rédaction d'un guide de l'accueil des personnes en situation de handicap,
- Veiller à la bonne application du règlement des espaces publics et de la Charte de l'accueil des publics à l'Humathèque.

Par ailleurs, il/elle exerce la fonction de référent.e auprès d'unités de recherche. À ce titre, il/elle a pour missions de :

- Développer des interactions avec les chercheurs, les enseignants-chercheurs, les personnels et les étudiants des unités de recherche dont il/elle est référent.e pour leur faire connaître les différents services de l'Humathèque (organisation de visites, présentations des services offerts par l'Humathèque etc.)
- Participer à l'identification des besoins des unités et les relayer auprès des différents services de l'Humathèque
- Assurer une orientation et une assistance de premier niveau aux personnels des unités dont il/elle est référent.e pour l'ensemble des questions concernant l'Humathèque, l'information scientifique et technique (IST) et la science ouverte
- Contribuer à la conception et à l'élaboration d'outils dédiés à l'exercice des fonctions (ex. : Adlab, fiches d'information, présentations des services)
- Assurer une veille sur les activités scientifiques des unités dont il/elle est référent.e

Enfin il / elle participe à l'accueil du public et, peut être amené.e à participer à des chantiers collectifs portant sur les collections et associant toutes les équipes de l'Humathèque.

COMPETENCES RECHERCHEES

- Connaissance des publics
- Connaissance de la démarche de conception de services centrée sur l'utilisateur (« *UX design* »)
- Connaissance des techniques documentaires et archivistiques
- Connaissance de l'environnement de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, de l'organisation de la recherche, notamment en Sciences Humaines et Sociales
- Connaissance des problématiques liées à la science ouverte
- Capacité à analyser des besoins et des demandes, à les relayer, et à y répondre par des services existants
- Analyser des situations de travail, organiser le travail en fonction des objectifs, des contraintes et des délais, analyser les ressources disponibles, identifier les freins réels ou potentiels
- Diffuser les informations auprès des équipes en s'adaptant aux diverses situations de travail et aux différents interlocuteurs
- Planifier, organiser et coordonner, animer des réunions de travail, savoir écouter et dialoguer
- Capacité d'écoute et de dialogue
- Respecter et faire respecter les règles et procédures
- Faire preuve de rigueur, d'organisation et de fiabilité
- Capacité à anticiper et prendre des initiatives
- Langue anglaise : B1 à B2 (cadre européen commun de référence pour les langues).

CONTRAINTES PARTICULIERES

Une participation mensuelle aux fermetures de la bibliothèque (à 20h). Un samedi toutes les 7 à 8 semaines.

Sous réserve des nécessités de service et de l'accord de la hiérarchie, le poste permet une journée de télétravail fixe par semaine et/ou jusqu'à trois journées flottantes par mois.

Déplacements occasionnels en Ile-de-France.