



L'Alpha, médiathèque communautaire, a ouvert au public il y a 5 ans. Ce lieu offre des espaces pour l'étude, la culture, les loisirs, ainsi que pour se restaurer. Son accès gratuit, avec une amplitude de 40h/semaine, est garant d'une offre ouverte à tous. Dans ces espaces lumineux et accueillants, les publics et les pratiques s'entremêlent. L'équipe de la médiathèque l'Alpha est composée de 40 agents. Les agents dédiés au service aux publics se déploient sur 5 600 m² et gèrent 190 000 documents répartis en trois « Mondes ».

Dans ce cadre, GrandAngoulême recrute :

1 Responsable de l'équipe « Accueil » et de la relation aux usagers (H/F)

Cadre d'emplois des assistants de conservation territoriaux (cat. B) ou rédacteurs territoriaux (cat B)

(par mutation, détachement ou liste d'aptitude)

- Emploi permanent – Temps complet -

Sous l'autorité du responsable services aux publics, dans une équipe de 3 agents à encadrer, vous serez en charge :

Missions principales

Organiser et encadrer l'équipe « Accueil » et assurer l'organisation de l'accueil général de l'Alpha

- Assurer l'accueil, l'information et l'orientation du public
- Piloter l'accueil du public et les relations avec les usagers, et en garantir la qualité
- Gérer le suivi des inscriptions (comptes usagers, animations...)
- En lien avec le service programmation/communication, gestion des cartes d'usagers et des supports de communication
- Piloter la gestion du standard téléphonique et de la messagerie (boîte mail médiathèque)
- Assurer l'ouverture et la fermeture de l'équipement au public
- Piloter la gestion des objets trouvés
- Suivi boîte suggestions & remarques du hall
- En lien avec le service programmation/communication, gestion du hall d'accueil et des affichages et flyers
- Participer au comité de direction élargi et aux réunions du pôle Services aux Publics
- Encadrer et évaluer 3 agents du service accueil

Assurer en relation avec les équipes Mondes, le bon fonctionnement du circuit de retour des documents.

- Piloter la gestion des retards, des réservations et des litiges avec les usagers
- Piloter la gestion de la boîte de retour extérieure et du robot de tri Intérieur
- Assurer le suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de l'Alpha (entrées, passages Mondes, prêts, retours, inscriptions...)
- Former le personnel à l'utilisation du système RFID de retour et de tri

Sous l'autorité du responsable du pôle services aux publics, piloter l'évaluation et la réorientation de la politique d'accueil de l'Alpha et des relations avec les usagers

- suivre et coordonner les accueils de groupes (classes, visites, location espaces...)
Contribuer à l'animation du hall (aménagement, mise en valeurs des services et des collections...)

Profil

- Titulaire ou lauréat du concours ou à défaut de formation supérieure (Bac+2 administratif, marketing),
- Avoir des qualités managériales
- Maîtrise les systèmes de classement des documents

.../...

- Maîtriser les outils d'identification et de recherche des documents (RFID)
- Avoir une bonne connaissance de l'activité sur le territoire
- Connaissance en bibliothéconomie
- Etre en capacité de travailler en équipe
- Avoir le sens du service public
- Etre reconnu(e) pour son organisation, sa rigueur

Spécificités du poste

- Horaires de travail variables
- Travail le samedi

Poste à pourvoir le 1^{er} mars 2021

*Poursuivant les engagements de la charte pour l'égalité professionnelle contre les discriminations,
GrandAngoulême veille au respect des diversités au sein des services communautaires*

Merci d'adresser votre dossier de candidature (lettre de motivation, CV) à
Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération
drh@grandangouleme.fr

*Date limite de dépôt des candidatures : **31/12/2020***