

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Accueillir tous les publics Assurer le renseignement à distance : accueil téléphonique et messagerie de la bibliothèque</p> <p>Ouvrir la médiathèque à l'heure après avoir vérifié la configuration conforme des espaces (que rien n'obstrue les sorties de secours, la fermeture des fenêtres...) et le bon fonctionnement du matériel : portes, ascenseurs, photocopieurs...</p> <p>Présenter les espaces, collections et services de la bibliothèque et le règlement intérieur</p> <p>Procéder à l'inscription des nouveaux usagers sur le logiciel de la bibliothèque</p>	<p>Accueillir tous les publics, dont les publics avec handicap, à l'aide des outils de l'accueil et dans le respect du règlement intérieur, des normes de sécurité, et des obligations de neutralité et de discrétion pour un service public sûr et respectueux du principe d'égalité.</p> <p>Répondre aux demandes de renseignements des usagers par téléphone ou par mail de façon claire et précise pour qu'ils puissent s'appuyer sur des renseignements fiables pour profiter de l'offre de la bibliothèque. (horaires, disponibilité de documents...) Mettre à jour les informations sur le portail web de la structure - fermeture exceptionnelle, annonce d'une animation...</p> <p>Présenter les services de la bibliothèque, les modalités d'usage des lieux, des services et des collections en s'appuyant sur le règlement intérieur, pour que les publics s'approprient l'offre selon leurs besoins dans le respect des lieux, des équipes, des collections, et des publics.</p> <p>Utiliser le logiciel de la bibliothèque et remplir les différentes rubriques de façon à ce que les renseignements collectés permettent l'élaboration de statistiques et que les usagers inscrits puissent bénéficier de services de la bibliothèque selon la catégorie à laquelle ils appartiennent.</p>	<p>Mise en situation : Epreuve écrite : à partir d'une situation couramment rencontrée en bibliothèque portant sur l'accueil des publics et l'organisation d'événement, le candidat doit rédiger une note proposant un plan d'action.</p> <p>Evaluation du stage pratique par la structure d'accueil</p> <p>Epreuve orale de cas pratique portant sur l'accueil des usagers : inscription, demande de renseignement, gestion d'un litige. L'organisation d'une manifestation culturelle. L'environnement professionnel et les outils de gestion</p>	<p>Expression écrite claire et structurée. Utilisation des termes professionnels. Mobilisation de connaissances sur procédures d'accueil, les mesures de sécurité et d'accessibilité, le classement des collections, leur mise en valeur.</p> <p>Expression orale correcte Règles de sécurité. Éléments permettant l'inscription d'un usager. Orientation de l'utilisateur au sein des collections. Explication de la demande d'un usager. Identification du niveau de réponse attendu. Recours à une approche communicationnelle formelle en cas de litige : convocation du règlement intérieur. Faire appel à un collègue pour désamorcer une situation tendue.</p>

Gérer les transactions	Enregistrer les documents sur la carte des usagers, ou les passer en retour pour la visibilité de la localisation et la disponibilité des documents et l'élaboration de statistiques.		Aisance en service public, capacité à s'adapter à un SIGB et à renseigner les usagers.
Gérer les réservations en ligne	Aider les usagers à enregistrer les prêts ou les retours sur les automates de prêt s'il y a lieu.	Evaluation du stage pratique par la structure d'accueil	
Gérer les litiges	Traiter les documents réservés informatiquement afin qu'ils affichent le statut « réservés » pour que les publics présents ne les cherchent pas en rayon.		
Renseigner et conseiller les publics	Echanger avec les usagers avec lesquels il y a litige pour le résoudre afin de ne perdre ni les documents ni l'utilisateur.		
Renseigner et conseiller les publics	Accompagner les publics dans leurs recherches documentaires en utilisant la méthodologie de recherche adaptée. Maîtriser les normes de classification et les outils de la recherche documentaire pour orienter, conseiller et renseigner les publics en s'adaptant à leurs besoins et à leurs attentes.	Epreuve orale : le candidat fait l'analyse d'un document adulte et un document jeunesse. Il situe ces documents dans le panorama éditorial, détermine le public à qui ils sont destinés	Analyse de documents témoignant de la connaissance du panorama éditorial, physique et numérique. Présentation des documents claire. Rapport texte image pour les albums et les BD.
Former les publics à la recherche documentaire.	Dispenser de courtes formations à la recherche documentaire sur le catalogue en ligne de la bibliothèque ou OPAC pour autonomiser les publics et favoriser la confidentialité de leurs recherches	Rapport de stage Epreuve orale sur un cas pratique portant sur l'accueil des usagers : inscription, demande de renseignement, gestion d'un litige, L'organisation d'une manifestation culturelle, L'environnement professionnel et les outils de gestion	Méthodologie de recherche sur l'OPAC par titre, auteur, mots matière. Méthode de recherche dans des dictionnaires ou encyclopédies papier ou en ligne.
Gérer les espaces de service public aux heures d'ouverture	Organiser et animer les espaces de service public en s'appuyant sur le règlement intérieur, de manière à permettre la coexistence de publics ayant des attentes différentes et pour ce faire mettre en place en équipe des animations récurrentes : - Ranger les documents au retour selon le système de classement en vigueur pour qu'ils puissent être localisés et réempruntés. - Mettre en valeur des documents pour favoriser leur emprunt.	Evaluation du stage pratique par la structure d'accueil Rapport de stage	Capacité à comparer les modes de fonctionnement d'équipement de lecture publique différents - le lieu de travail du candidat et son lieu de stage - et d'identifier les marges d'amélioration. Disponibilité et implication auprès des usagers.

<p>Organiser des animations et actions culturelles</p>	<ul style="list-style-type: none">- Organiser des animations ou événements dans le cadre de la politique d'action culturelle de l'équipement, en prenant en compte les normes de sécurité et d'accessibilité (pour les publics avec handicap), les droits d'auteurs et les propositions des partenaires du territoire pour que les publics bénéficient d'une offre riche, identifient la structure comme un lieu de découverte et de partage et que l'action culturelle favorise le rayonnement de la bibliothèque sur son territoire.	<p>Epreuve écrite : à partir d'une situation couramment rencontrée en bibliothèque portant sur l'accueil des publics et l'organisation d'événement, le candidat doit rédiger une note proposant un plan d'action.</p>	<p>Dans le traitement de l'action culturelle, évoquer tous les éléments à prendre en compte : sécurité et jauge, droits d'auteur partenariats, communication, critères d'évaluation.</p>
--	--	---	--

<p>Sélectionner et acquérir des documents physiques et numériques dans le cadre de la politique documentaire de l'équipement</p> <p>Entrer les documents nouvellement acquis dans le catalogue de la bibliothèque</p>	<p>Identifier les documents tous supports à acquérir, en s'appuyant sur une bonne connaissance de l'édition physique et numérique pour élaborer, soutenir ou renouveler l'offre documentaire de la bibliothèque dans le respect de la politique documentaire de l'équipement et de manière à répondre aux besoins et attentes des habitants du territoire desservi.</p> <p>Maitriser le circuit de commandes dématérialisé afin que le fournisseur reçoive la commande, la traite, la livre et que sa facture soit acquittée selon le calendrier défini, pour assurer la régularité des nouveautés sur le portail et en médiathèque.</p> <p>Maitriser la navigation dans les bases de données bibliographiques (Electre par exemple) et les normes du traitement bibliographique (pavé ISBD et indexation) pour mettre dans les paniers de commande les notices correspondant aux documents souhaités.</p> <p>Cataloguer les documents acquis ou récupérer les notices correspondant à ces documents auprès de fournisseurs de notices (la BNF ou Electre), et les indexer de manière à ce qu'on puisse les trouver dans le catalogue selon les différents modes de requêtes, en s'appuyant sur les normes définies par les agences bibliographiques (BNF, ABES).</p>	<p>Epreuve orale : le candidat fait l'analyse d'un document adulte et un document jeunesse. Il situe ces documents dans le panorama éditorial, détermine le public à qui ils sont destinés</p> <p>Epreuve orale sur un cas pratique portant sur l'accueil des usagers : inscription, demande de renseignement, gestion d'un litige, l'organisation d'une manifestation culturelle, l'environnement professionnel et les outils de gestion</p> <p>Evaluation du stage pratique par la structure d'accueil</p> <p>Epreuve écrite de traitement bibliographique : questions <i>sur des notices bibliographiques</i> : identification d'éléments du pavé ISBD + choix entre plusieurs notices pour un document. <i>Questions d'indexation</i> : indexer des documents + Choix entre plusieurs indexations pour un même document.</p>	<p>Situer les documents présentés au sein du panorama éditorial. Comparaison avec des documents similaires chez un autre éditeur. Résumé synthétique et évocateur des documents soumis à analyse. Rapport texte image pour les albums et les Bandes dessinées. Evaluation du niveau de difficulté du document. Identification du public cible.</p> <p>Citer Dilicom (mode de transmission des commandes) le PNB (procédure de prêt numérique en bibliothèque). Circuit de validation de commandes.</p> <p>Identification des éléments d'une notice bibliographique. Capacité à rattacher une notice à un document. Indexation normée de documents – indices, cotes et mots matière.</p>
---	---	--	---

<p>Valoriser les documents acquis par la rédaction de coups de cœur et de listes bibliographiques</p>	<p>Rédiger des listes de nouveautés, des coups de cœur, des listes bibliographiques thématiques, pour valoriser les collections dans la bibliothèque, sur le portail et sur les réseaux sociaux, pour favoriser leur emprunt.</p>	<p>Liste bibliographique sur un thème imposé pour un public donné.</p>	<p>Résumés de présentation des documents clairs et correctement écrits Documents adaptés au public cible. Complémentarité des documents sélectionnés. Présentation normée des documents Intégration dans la liste bibliographique de différents types de ressources : livres, dvd, sites, vidéos Youtube, blogs...</p>
<p>Maintenir la collection en bon état</p>	<p>Vérifier l'état des documents au retour ou pendant le rangement, piéger informatiquement ceux qui sont abîmés et les envoyer en réparation, ou au pilon, de manière à maintenir une collection attractive pour les publics. Désherber les documents obsolètes ou qui ne sortent pas, à l'occasion d'un récolement, pour faire de la place dans les rayons et proposer une collection attractive et d'actualité.</p>	<p>Epreuve orale sur un cas pratique portant sur l'accueil des usagers : inscription, demande de renseignement, gestion d'un litige, L'organisation d'une manifestation culturelle, L'environnement professionnel et les outils de gestion</p>	<p>Evoquer le récolement et faire la différence entre désherbage et pilon. Evoquer des circuits de valorisation des documents exclus de la collection. Situer les documents présentés au sein du panorama éditorial. Comparaison avec des documents similaires chez un autre éditeur. Résumé synthétique et évocateur des documents soumis à analyse. Rapport texte image pour les albums et les Bandes dessinées. Evaluation du niveau de difficulté du document. Identification du public cible et adaptation de la présentation.</p>
<p>Assurer la médiation des collections en direction des publics</p>	<p>Conseiller les usagers en s'appuyant sur la connaissance des documents de la bibliothèque, de manière à ce que leurs emprunts leur donnent satisfaction et qu'ils perçoivent la bibliothèque comme un lieu ressource.</p>	<p>Epreuve orale de présentation et d'analyse de documents. Questions sur les éditions et les collections et sur les publics cibles</p>	<p>Rapport texte image pour les albums et les Bandes dessinées. Evaluation du niveau de difficulté du document. Identification du public cible et adaptation de la présentation.</p>
<p>Concevoir des actions culturelles pour la mise en valeur de segments de collections</p>	<p>Mettre en place des actions culturelles qui valorisent les collections pour que les usagers et les non usagers perçoivent la bibliothèque comme un lieu ressource dynamique.</p>	<p>Epreuve écrite : à partir d'une situation couramment rencontrée en bibliothèque portant sur l'accueil des publics et l'organisation d'événements le candidat doit rédiger une note proposant un plan d'action.</p>	<p>Pour cette compétence sera évaluée dans le devoir la faculté de s'appuyer sur des documents de la bibliothèque pour élaborer une action culturelle qui mettra en valeur l'offre de la médiathèque et rayonnera au-delà des seuls usagers.</p>

<p>Assurer la sécurité des publics : vérifier les issues de secours. Faire évacuer les publics en cas d'alarme incendie. Assurer la sécurité des personnes en situation de handicap et prévenir les pompiers et leur indiquer l'emplacement des extincteurs.</p>	<p>Connaître les mesures à prendre pour assurer un accueil sûr et adapté des publics</p> <p>Identifier les causes potentielles d'incendie et appliquer les mesures de prévention pour éviter un déclenchement d'incendie ou pour faciliter l'évacuation des publics et des équipes.</p> <p>Connaître le plan d'évacuation en cas d'incendie et le lieu de rassemblement des publics. Savoir où mettre les personnes à mobilité réduite à l'abri. Etre en capacité d'appeler les pompiers. Savoir localiser le plus proche défibrillateur.</p>	<p>Epreuve orale sur un cas pratique portant sur l'accueil des usagers : inscription, demande de renseignement, gestion d'un litige, L'organisation d'une manifestation culturelle, L'environnement professionnel et les outils de gestion</p>	<p>Evoquer les règles de sécurité et les procédures d'évacuation dans l'éventualité d'une alerte dans le traitement du cas pratique.</p> <p>Indiquer les vérifications à effectuer avant l'ouverture de la bibliothèque et les interlocuteurs à contacter au sein de la collectivité pour tous travaux ou réparations. Citer la commission d'hygiène et de sécurité.</p>
<p>Vérifier l'état du bâtiment, des espaces, et noter les travaux et réparations à faire effectuer.</p>	<p>Inspecter les espaces, identifier les réparations à effectuer, faire remonter aux services concernés pour que le bâtiment reste accueillant et sûr pour les publics.</p>	<p>Epreuve écrite : questions de cours sur l'environnement professionnel</p>	<p>Evoquer l'offre de service multimédia sur les plateaux et les procédures de sollicitation des services informatiques de la collectivité</p>
<p>Vérifier le bon fonctionnement du parc de postes informatiques, des postes multimédia publics et des photocopieurs/scanners</p>	<p>Identifier les postes défectueux et faire remonter les incidents et pannes aux services concernés.</p>	<p>Epreuve orale : question de cours</p>	<p>Différence entre budget de fonctionnement et budget d'investissement. Circuit de validation des commandes.</p>
<p>Exécution budgétaire budget de fonctionnement</p>	<p>Respecter les contraintes liées au budget et à son exécution pour une offre aux usagers fluide et une communication efficace. Respecter le calendrier de commandes, les enveloppes budgétaires et le circuit de validation pour une fluidité de l'approvisionnement de l'équipement, en termes de collections, services et biens. Respecter les enveloppes budgétaires et le circuit de validation pour toute proposition d'action culturelle ou d'animation. Connaître les subventions possibles, favorisant un projet cohérent et enrichissant l'offre.</p>	<p>Epreuve écrite : Questions de cours sur l'environnement professionnel</p> <p>Epreuve orale : question de cours</p>	

<p>Animer une équipe</p>	<p>Communiquer avec le service RH pour transmettre les informations nécessaires à l'équipe en termes de devoirs, de droits, de formation.</p> <p>Dans le cadre du projet d'équipement et en accord avec sa hiérarchie, donner à chacun des objectifs concrets et s'assurer de la bonne exécution des tâches pour un service public de qualité.</p> <p>Connaître les droits et devoirs de toute personne au service du public pour un service public respectueux et serein, dont les droits des collègues porteurs de handicap.</p>	<p>Epreuve écrite : Questions de cours sur l'environnement professionnel</p> <p>Epreuve orale : question de cours sur l'environnement professionnel</p>	<p>Droits et devoirs des fonctionnaires. Protocoles RH. Outils de gestion du temps. Outils de gestion : planning de tâches, plannings de service public.</p>
<p>Travailler en partenariats avec les acteurs du territoire pour élargir ses publics et proposer une offre culturelle ambitieuse.</p>	<p>Connaître le territoire pour inscrire l'offre de la bibliothèque dans une complémentarité pour un service public diversifié et riche.</p> <p>Identifier les partenaires potentiels. Organiser des réunions. Rédiger des conventions partenariales. Gérer des outils collaboratifs pour organiser efficacement des actions culturelles s'adressant aux publics de plusieurs structures, pour une meilleure visibilité de la structure.</p>	<p>Epreuve orale sur un cas pratique portant sur l'accueil des usagers : inscription, demande de renseignement, gestion d'un litige, L'organisation d'une manifestation culturelle, L'environnement professionnel et les outils de gestion</p>	<p>Partenaires traditionnels des bibliothèques. Outils collaboratifs et outils de gestion.</p>
<p>Evaluer l'offre de service de la bibliothèque</p>	<p>Analyser un rapport d'activité pour en tirer les renseignements nécessaires.</p> <p>Concevoir des critères d'évaluation pour mesurer l'impact de l'offre sur le territoire et la faire évoluer.</p>	<p>Epreuve écrite : questions de cours</p> <p>Epreuve orale sur un cas pratique portant sur l'accueil des usagers : inscription, demande de renseignement, gestion d'un litige, L'organisation d'une manifestation culturelle, L'environnement professionnel et les outils de gestion</p>	<p>Evoquer les éléments pouvant être trouvés dans un rapport d'activités. Indiquer ce qui peut être mesuré dans les études d'impact.</p>
<p>Faire de la veille professionnelle</p>	<p>Identifier et consulter les ressources professionnelles pour suivre l'évolution du métier, s'inspirer des initiatives d'autres établissements pour faire évoluer l'offre de la bibliothèque pour des services en adéquation avec les besoins et attentes des usagers.</p>		<p>Proposer, dans le traitement du cas pratique, des pratiques innovantes en matière d'accueil et de services : participation des usagers, design thinking, biblioremix. Introduction des jeux, fablab...</p>