

Nantes Université recrute

Pour son Service commun de la documentation

Responsable du service observatoire des usages et usagers

F4A41 - Technicien-ne d'information documentaire et de collections patrimoniales



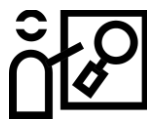
42 500

étudiant-es, dont 5000
internationaux



2605

personnels
administratifs
et techniques



3147

enseignant-es,
enseignant-es-
chercheur-es
+ 541 tuteurs



1259

doctorant-es



42

structures
de recherche

Nantes Université est un établissement public d'enseignement supérieur et de recherche qui propose **un modèle d'université inédit** en France unissant une université, un hôpital universitaire (CHU de Nantes), un institut de recherche technologique (IRT Jules Verne), un organisme national de recherche (Inserm) ainsi que Centrale Nantes, l'école des Beaux-Arts Nantes Saint-Nazaire et l'École d'Architecture de Nantes.

Ces acteurs concentrent leurs forces pour **développer l'excellence de la recherche nantaise** et offrir de **nouvelles opportunités de formations**, dans tous les domaines de la connaissance.

Durable et **ouverte sur le monde**, Nantes Université veille à la qualité des conditions d'études et de travail offertes à ses étudiantes, étudiants et personnels, pour favoriser leur épanouissement sur tous ses campus de Nantes, Saint-Nazaire et La Roche-sur-Yon.

• **Versant : Fonction publique d'État**

• **Type de recrutement : Catégorie B, titulaire ou contractuel-le, CDD 1 an** (article L.332-7 du CGFP)

• **Rémunération : selon la grille indiciaire de la fonction publique catégorie B pour les titulaires et la charte de gestion des contractuels de Nantes Université pour les non-titulaires, et suivant niveau d'expérience du candidat.** Comprise : 1517€ nets/mensuels (1889€ bruts) [0 à 5 ans expérience] et 1794€ nets/mensuels (2232€ bruts) [+ 15 ans expérience]

• **Temps de travail : 36h32**

• **Congés : 45 jours annuels**

• **Pas de télétravail**

• **Mutuelle : 50% de participation sur le contrat standard**

• **Prise en charge partielle des frais de transport domicile-travail (transports en commun)**

• **Forfait mobilités durables domicile-travail (en fonction du nombre de jours d'utilisation dans l'année)**

• **Accès aux restaurants et cafétérias du CROUS avec tarif privilégié**

univ-nantes.fr

Environnement et contexte de travail

• Localisation : Campus Tertre

Le Service des bibliothèques universitaires de Nantes Université met en œuvre la politique documentaire de l'établissement et propose des collections et des services accessibles à l'ensemble des publics. Il compte 154 agents répartis au sein de 10 bibliothèques universitaires et de cinq départements transversaux.

Le poste est rattaché au département des Services aux publics, compte environ 60 agents répartis sur l'ensemble du réseau.

Le département met en œuvre la politique des Bibliothèques universitaires concernant :

- La réussite étudiante à travers les conditions d'étude
- L'accueil de tous les publics
- Le bien-être et l'inclusion, la vie de campus
- La mise en adéquation des services avec les besoins des publics

Missions

Le service Observatoire des usages et des usagers contribue à mieux connaître les besoins, les usages et les attentes des publics afin d'accompagner l'évolution des services des bibliothèques.

Il intervient notamment dans les domaines suivants :

- Conception et mise en œuvre de démarches d'évaluation et de recueil des besoins des publics ;
- Coordination des enquêtes et analyse des données relatives aux usages ;
- Accompagnement des projets du SCD sur le volet « usagers » ;
- Développement des pratiques d'observation et des méthodes UX au sein du réseau ;
- Contribution à l'évolution de la politique d'accueil et à l'amélioration continue des services ;
- Formation et accompagnement des agents aux méthodes de recueil des besoins et à la qualité de l'accueil.

Activités principales

Sous l'autorité du responsable et de la responsable adjointe du département, le/la responsable du service Observatoire des usages et des usagers assure le pilotage de son service et contribue à la définition et à la mise en œuvre de la politique d'accueil du SCD.

Piloter le service et accompagner l'équipe

- Encadrer les agents du service et fixer les objectifs.
- Coordonner les activités du service.
- Contribuer à la déclinaison du projet de service du SCD.
- Participer aux instances et aux réflexions du département, notamment au CODEP.

Développer l'observation des usages et l'écoute des publics

- Piloter la stratégie d'étude et d'évaluation des usages et des besoins des usagers.
- Coordonner les enquêtes et les démarches de recueil de données.
- Accompagner les projets du SCD dans l'analyse des besoins et des attentes des publics.
- Exploiter les données et les retours des usagers pour contribuer à l'évolution des services et des pratiques.

Accompagner l'évolution des pratiques professionnelles

- Coordonner les actions de formation aux méthodes de recueil et d'analyse des besoins des publics.
- Organiser des ateliers d'échanges de pratiques.
- Contribuer au développement d'une culture commune de l'accueil et de l'observation au sein des bibliothèques universitaires.

Coordonner les données et indicateurs

- Organiser la collecte des statistiques relevant du périmètre du service.
- Coordonner la contribution du SCD à l'enquête ESGBU.
- Suivre le calendrier de collecte et les contributions des agents concernés.
- Compiler les données nécessaires au suivi des indicateurs d'activité des BU.

univ-nantes.fr

Activités complémentaires

En fonction des besoins du service et de la bibliothèque de rattachement, le/la responsable peut également :

- Participer à l'accueil et à l'orientation des publics ;
- Contribuer à l'organisation d'événements et d'actions du SCD ;
- Assurer le co-encadrement de la bibliothèque de rattachement ;
- Contribuer à la sécurité des personnes, des locaux et des collections ;
- Participer aux réunions, projets et chantiers de la bibliothèque.

Profil recherché

- Formation et/ou qualification : Formation
- Expériences antérieures bienvenues pour occuper le poste : 2 à 5 ans

Poste ouvert aux agents susceptibles de se prévaloir d'une priorité légale conformément aux dispositions de l'article L.512-19 du Code Général de la Fonction Publique (sur présentation d'un justificatif).

Compétences et connaissances requises

Savoirs généraux, théoriques ou disciplinaires :

- Connaître l'environnement universitaire et le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire.
- Connaître les enjeux liés à l'accueil et à la médiation des publics.
- Maîtriser les principes de gestion de projet et d'itération.
- Connaître les méthodes UX, le design de services et les méthodes de recueil de données qualitatives et quantitatives.

Savoir-faire opérationnels :

- Piloter et coordonner des projets.
- Animer des réunions et des groupes de travail.
- Utiliser les fonctionnalités de Folio liées à la circulation et aux données usagers.
- Savoir utiliser des outils numériques collaboratifs (clouds, calendriers partagés...) Utiliser LimeSurvey.
- Maîtriser les principaux outils bureautiques et documentaires (bases de données, catalogues, etc.).

Savoir-être :

- Faire preuve d'analyse, de synthèse et de capacité de projection.
- Être force de proposition et faire preuve de créativité.
- Savoir convaincre et fédérer.
- Faire preuve de diplomatie et d'aisance relationnelle.
- Travailler en équipe et favoriser le dialogue.
- Faire preuve de rigueur et d'organisation.
- Savoir rendre compte.

**Date limite de réception
des candidatures :**
18/09/2026

**Date de la commission
de recrutement :**
05/10/2026 (après-midi)

**Date de prise
de poste :**
Dès que possible

Personne à contacter pour plus d'informations sur le poste :

Léonard Bourlet, responsable du département des services aux publics : leonard.bourlet@univ-nantes.fr

Envoyer votre candidature : votre candidature (CV + lettre de motivation) exclusivement par mail à recrutement-SCD-161069@emploi.beetween.com

univ-nantes.fr