

Township of Russell Public Library
Bibliothèque publique de la Municipalité de Russell

Titre du poste: Assistant(e) au service à la clientèle

Service: Bibliothèque publique

Relève de (Titre): CEO

Sous l'autorité de la directrice générale/du directeur général de la Bibliothèque et sous la supervision de la/du chef de succursale, le titulaire de ce poste est responsable d'aider à offrir des services de bibliothèque au public.

SOMMAIRE/RÉSUMÉ DU POSTE:

La Bibliothèque publique de la Municipalité de Russell offre des services de bibliothèque et d'information accessibles et innovants sur l'ensemble du territoire de la municipalité. Elle compte deux succursales: Embrun et Russell.

L'assistant(e) au service à la clientèle est chargé(e) des activités, programmes et services de la bibliothèque publique axés sur la clientèle dans les deux succursales.

Vous êtes chargé(e) de : fournir des services d'information, de référence et de conseil aux lecteurs au sein de la bibliothèque et/ou dans la communauté et/ou dans les maisons de retraite et autres lieux ; assurer les services de prêt et de rangement au sein de la bibliothèque et/ou dans la communauté et/ou dans les maisons de retraite et autres lieux ; effectuer les tâches courantes d'entretien du fonds documentaire ; et promouvoir les services de la bibliothèque.

Vous pourriez être la personne chargée de la gestion quotidienne de cette succursale de bibliothèque.

Le travail s'inscrit dans le cadre des politiques et de la culture d'entreprise de la bibliothèque, telles qu'elles sont énoncées dans l'énoncé de mission et de vision, les valeurs fondamentales, les piliers stratégiques et la déclaration de principe de la Fédération canadienne des associations de bibliothèques sur la liberté intellectuelle, en mettant particulièrement l'accent sur l'excellence du service à la clientèle.

ACTIVITÉS PRINCIPALES / PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Le temps consacré aux activités suivantes peut varier selon le lieu.

1. Fournit des services d'information, de référence et de conseil aux lecteurs au sein de la bibliothèque et/ou dans la communauté et/ou dans des maisons de retraite et autres lieux, en :
 - assurant un service client direct, en répondant aux demandes des usagers de la bibliothèque ;
 - conseillant les usagers de la bibliothèque dans le choix des documents ;
 - commandant des documents pour les usagers de la bibliothèque ;
 - en aidant les usagers à utiliser le catalogue et d'autres outils d'information et de recherche ;
 - en participant à la préparation d'outils de conseil aux lecteurs ;
 - en transmettant les demandes complexes à la direction ;
 - aider et former les usagers de la bibliothèque à l'utilisation des ordinateurs et des autres équipements de la bibliothèque (par exemple, lecteurs de microformes, imprimantes, photocopieurs, scanners, télécopieurs, iPad, imprimantes 3D, borne d'auto-emprunt Bibliotheca, etc.) ; et,
 - accompagner les usagers dans l'utilisation de diverses technologies, résoudre les problèmes techniques et favoriser le développement de leurs compétences en matière de culture numérique.
2. Assure le service à la clientèle à la bibliothèque et/ou au sein de la communauté et/ou dans des maisons de retraite et autres lieux, notamment en :
 - se chargeant des procédures d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque, conformément aux instructions reçues ;
 - enregistrer les emprunts et les retours de documents en saisissant les transactions dans la base de données informatique de la bibliothèque ou en renouvelant les prêts, à l'aide d'un clavier et d'un scanner ;
 - enregistrer les nouveaux emprunteurs et renouveler les inscriptions, vérifier les informations des comptes des usagers (et les mettre à jour si nécessaire), et résoudre les réclamations liées à ces activités ;
 - traiter les demandes de nouvelles acquisitions et de prêts entre bibliothèques
 - percevoir les amendes et autres frais générés par le système auprès des usagers de la bibliothèque ;
 - répondre aux demandes de renseignements généraux par téléphone et en personne, notamment en expliquant les règles de prêt de la bibliothèque concernant les documents en retard, la réservation de documents et les règles associées ; et,
 - effectuer des tâches de rangement des documents.

3. Effectue des tâches courantes d'entretien du fonds documentaire en :
 - modifiant les codes ou le statut des documents selon les besoins ; et,
 - recommandant des documents à ajouter, à conserver, à réparer, à éliminer ou à remplacer, et en préparant physiquement ces documents conformément aux politiques et procédures en vigueur.
4. Fait la promotion des services de la bibliothèque, tant au sein de celle-ci que dans la communauté, en :
 - organisant des visites guidées et des séances d'orientation sur l'utilisation des ressources de la bibliothèque ; en proposant des animations ;
 - l'animation et l'organisation d'activités pour tous les âges (enfants, activités de lecture pour les jeunes, adultes, programmes pour enfants avec des intervenants ou des auteurs) ; et,
 - la création et l'organisation de présentations de livres mensuelles ou bimestrielles à la bibliothèque ou au sein de la communauté afin de promouvoir les services de la bibliothèque (par exemple : « Promenade narrative dans le jardin de lecture », inventaire de la « Biblio-semences communautaire »).
5. Vous pourriez être la personne chargée de la gestion quotidienne de cette succursale de bibliothèque.
6. Respecte la législation, les politiques et les procédures applicables en matière de santé et de sécurité, ainsi que toutes les autres législations, politiques et procédures pertinentes pour son travail.
7. Accomplit d'autres tâches connexes, conformément aux fonctions décrites ci-dessus.

FORMATION ET EXPÉRIENCE

Diplôme d'études collégiales dans un domaine lié à la bibliothéconomie, aux technologies de l'information ou aux études sur l'enfance et la jeunesse.

Au moins un (1) an d'expérience dans le domaine.

Disponible le soir et la fin de semaine.

CONNAISSANCES

- La littérature pour adultes et pour enfants sous divers formats, les services de conseil en lecture, les tendances en matière de lecture, l'alphabétisation et la programmation des activités de la bibliothèque.
- Les ressources de référence sous forme imprimée, sur microformes et au format électronique, ainsi que les évolutions récentes dans le domaine des services de référence.

- Les bases de données électroniques et autres techniques de recherche bibliographique.
- Les principes de constitution et de gestion des collections.
- Méthodes et techniques de tri et de rangement des documents de bibliothèque selon l'ordre alphabétique, la classification décimale Dewey ou tout autre ordre et procédure prescrits.
- Procédures et pratiques de prêt entre bibliothèques.
- Connaissance de diverses plateformes technologiques (par exemple : tablettes, téléphones, liseuses, Android, Apple, etc.) dans le cadre des services proposés par la bibliothèque.
- Méthodes et techniques pour répondre aux demandes de renseignements et résoudre les réclamations des usagers.
- Applications bureautiques et services Internet, dans la mesure où il peut être nécessaire d'en démontrer l'utilisation à des collègues ou à des usagers de la bibliothèque.
- Connaissance générale des politiques et procédures de la bibliothèque.
- Connaissance de la législation applicable en matière de santé et de sécurité, y compris les droits et devoirs des travailleurs.

APTITUDES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

- Exigences linguistiques : le bilinguisme est indispensable.
- Faire preuve d'un bon jugement et d'une capacité à prendre des décisions de manière autonome.
- Sens du service à la clientèle, notamment en faisant preuve de tact, de discrétion et de confidentialité
- Aisance avec les technologies.
- Capacité à travailler efficacement au sein d'une équipe.
- Mener à bien diverses activités liées au prêt, notamment l'inscription, la perception des frais, et répondre efficacement à toute une série de demandes concernant les services de la bibliothèque et résoudre les réclamations.
- Compétences en saisie de données, recherche d'informations et dactylographie, y compris l'utilisation de matériel de bureau standard et d'un ordinateur compatible IBM sous Microsoft Windows.
- Solides compétences relationnelles, capacité à interagir avec le public et à gérer les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent.
- Capacité à réfléchir rapidement.
- Capacité à apprendre sur le terrain et à appliquer ces acquis aux nouvelles technologies si nécessaire.
- Capacité à créer et à concevoir des présentations thématiques.

- Capacité à gérer et à comptabiliser les fonds en caisse et à préparer les dépôts bancaires.
- Capacité à mener plusieurs tâches de front.
- Souci du détail.
- Flexibilité et capacité à réajuster les priorités.
- Effectuer des tâches administratives courantes.
- Effectuer des tâches manuelles courantes, manœuvrer des chariots à livres et soulever des cartons pesant jusqu'à 40 livres.

Conditions de travail

Trois variables à prendre compte : l'intensité, la durée et la fréquence. On suppose que toutes les mesures appropriées ont été prises pour éliminer ou minimiser les conditions de travail indésirables ; ce qui reste est inévitable.

Effort physique : Les emplois exigent différents niveaux d'activité physique dont l'intensité, la durée et la fréquence varient, et qui produisent un stress physique ou de la fatigue. Exemples : soulever, étirer, tirer, pousser, grimper, marcher, porter et travailler dans des positions difficiles.

* Se tenir debout ou s'asseoir dans un endroit confortable, la plupart du temps dans un endroit confortable. Il est parfois nécessaire de se baisser et de soulever ou de manipuler du matériel léger.

☐ Il est nécessaire de se tenir debout et de marcher la plupart du temps et d'effectuer certaines tâches dans des positions difficiles. Il peut être nécessaire d'utiliser ou de porter du matériel de poids modéré.

☐ L'effort physique requis pour soulever, tirer et effectuer des activités similaires est considérable et les activités sont parfois effectuées dans un espace difficile ou confiné.

☐ Exige une activité physique constante et intense de différents types, souvent en même temps, comme grimper avec une charge lourde et encombrante. Le travail s'effectue généralement dans des positions difficiles et/ou dans des espaces confinés.

Environnement physique : Les emplois comportent différents degrés d'exposition à des intensités variables ou à des facteurs physiques et environnementaux inévitables qui peuvent accroître le risque d'accident, de mauvaise santé ou de malaise.

* Le travail est généralement effectué dans un environnement confortable, avec une certaine exposition à la poussière, à la saleté ou à d'autres conditions qui pourraient produire un léger inconfort. La possibilité d'accident ou de maladie est très faible.

☐ Une certaine exposition à diverses conditions pouvant entraîner un inconfort considérable et/ou un risque modéré d'accident ou de maladie.

☐ Exposition régulière à diverses conditions susceptibles de produire un inconfort extrême et/ou un risque substantiel d'accident ou de maladie.

☐ Exposition constante à des substances, des équipements et/ou des situations dangereuses qui entraîneraient un risque extrême d'accident ou de mauvaise santé.

Attention sensorielle : Les emplois peuvent exiger des niveaux concentrés d'attention sensorielle qui peuvent varier en intensité, en durée et en fréquence. Exemples : vérification, inspection, utilisation d'équipements mécaniques, surveillance de terminaux d'affichage vidéo ou correction d'épreuves.

☐ Généralement, utilisation normale de la vue et de l'ouïe avec peu de besoin de se concentrer particulièrement sur ce qui se passe.

☐ Besoin modéré d'attention avec utilisation concentrée de deux sens ou plus de façon périodique, mais pas excessive.

* Besoin notable d'une application concentrée d'au moins deux sens et probablement un besoin de coordonner l'utilisation de divers sens.

☐ Exigence extrême de l'utilisation de deux sens ou plus avec un niveau élevé de leur coordination. Forte nécessité de se concentrer simultanément sur plusieurs événements ou facteurs de changement et de réagir en conséquence.

Stress mental : Les emplois peuvent inclure des degrés progressifs d'exposition à des facteurs dans les processus ou l'environnement de travail qui peuvent augmenter le risque de tension ou d'anxiété. Exemples : exigences de déplacement, répétition du travail, manque de contrôle sur l'horaire de travail.

☐ Il y a peu ou pas de délais ou d'autres pressions. Le travail est quelque peu répétitif. Possibilité de contacts sociaux légèrement désagréables.

* Une certaine pression due aux délais, mais pas persistante. Le travail peut être répétitif. Susceptible d'avoir des contacts sociaux légèrement désagréables.

- ☐ Pression notable des délais et des priorités simultanées. Une certaine perturbation de la vie familiale/sociale sur une base régulière. La crainte de situations ou d'un environnement dangereux est courant.
- ☐ Demandes ou priorités contradictoires. Il peut y avoir des situations émotionnelles, une exposition possible à la critique publique, une confrontation, une inquiétude quant au danger pour soi-même ou pour les autres.

Approbation

Chef de département

Date

Directrice générale

Date

Pour usage ressources humaines

Date de révision:

Date remis aux consultants:

Initials: