

Responsable du département des services aux publics (H/F)

Catégorie : A (CONS)

Ouvert aux titulaires et aux contractuel.le.s

Branche d'activité professionnelle : BAP F - Culture, Communication, Production et diffusion des savoirs

Famille professionnelle : Information scientifique et technique, documentation et collections patrimoniales

Emploi type : Responsable des ressources et de l'ingénierie documentaire

Localisation : Université Paris Nanterre - Service commun de la documentation (SCD)

<p>Environnement professionnel</p>	<p>L'Université Paris Nanterre est une université pluridisciplinaire dont l'offre de formation et les activités de recherche couvrent le large éventail des sciences humaines et sociales, des lettres et des langues, des sciences juridiques, économiques et de gestion, de la technologie, de la culture et des arts, des sciences de l'information et de la communication, et des activités physiques et sportives. L'établissement assure aussi pleinement sa responsabilité sociale, et plus précisément dans les domaines de la transition énergétique, de la lutte contre les précarités, de la transformation de l'organisation du travail et de la transformation numérique. Enfin, le déploiement des relations partenariales, territoriales, nationales et internationales, concerne tous ses champs d'activité.</p> <p>L'établissement est doté d'un budget de 240M€ et de 2 300 personnels enseignants, administratifs et techniques. Il accueille chaque année 35 000 étudiants et délivre près de 300 diplômés.</p> <p>Le Service Commun de la Documentation (SCD) de l'université regroupe la bibliothèque universitaire, ouverte en 1971, et une quinzaine de bibliothèques d'UFR situées sur le campus ainsi qu'à Saint-Cloud et Ville-d'Avray, dont quatre bibliothèques intégrées. Il offre 2 200 places assises sur 20 000 m², dont 11 000 m² de salles de lecture et d'espaces publics, et plus de 200 000 monographies en libre accès. L'équipe compte 105 agents, dont 80 issus de la filière bibliothèque.</p> <p>La bibliothèque universitaire est organisée en quatre départements transversaux (services aux publics, politique documentaire, système d'information documentaire et support informatique, accompagnement à la recherche) et trois départements thématiques : Droit et économie, Sciences humaines et sociales, Lettres, langues et cultures.</p> <p>Le département des services aux publics compte 16 agents : 3 conservateurs, 3 bibliothécaires, 1 graphiste (ASI), 7 BIBAS et 2 magasiniers. Il mène une politique active en matière d'accueil, de prêt, de formation des usagers et des personnels, d'action culturelle, de développement d'initiatives en faveur de la vie de campus et de dialogue avec la société.</p> <p>Le poste s'inscrit en étroite collaboration avec l'ensemble de l'équipe de pilotage du SCD.</p>
<p>Descriptif du poste</p>	<p>Missions :</p> <p>Membre de l'équipe de pilotage, le ou la responsable du département des services aux publics définit et met en œuvre le projet de service, en lien avec les responsables des différents services (accueil et prêt, formation, action culturelle, vie de campus et dialogue avec la société), la ou le chargé-e de mission services aux publics et formation continue, ainsi qu'avec les autres services de l'université. Il ou elle participe au pilotage général du SCD, notamment aux projets d'aménagement des espaces, encadre et anime les équipes, et assure le suivi des applications dédiées aux services aux publics. Il ou elle contribue également à la formation des personnels et des usagers, ainsi qu'à l'accueil, à l'information et au renseignement bibliographique des publics.</p> <p>Activités principales :</p>

1. Définir et mettre en œuvre le projet de service du département, en collaboration avec les responsables des différents services (accueil et prêt, formation, action culturelle, communication) et le ou la chargé-e de mission services aux publics, en lien avec les autres services de l'université.

Pilotage

- Concevoir et mettre en œuvre la politique d'évaluation, d'amélioration et de développement de nouveaux services.
- Développer les contacts nécessaires avec les autres services et acteurs de l'université afin de concevoir ou d'améliorer ces dispositifs.
- Assurer le pilotage et le suivi du financement des services proposés, en collaboration avec le SID, les départements thématiques et la commission CVEC.

Accueil et prêts

- Superviser l'organisation du service public et assurer l'encadrement fonctionnel de l'ensemble des collègues participant à l'accueil.
- Superviser la gestion des espaces accessibles au public (signalétique, sécurité, accessibilité, etc.).
- Assurer la mise à jour des procédures de service public.
- Superviser l'activité de prêt, de communication sur place et de prêt entre bibliothèques.

Formation

- Superviser la conception de l'offre de formation à destination des usagers et des personnels, ainsi que sa mise en œuvre.
- Favoriser la mutualisation des actions et des outils de formation.
- Participer à la conception et à la coordination des supports de formation et d'autoformation.

Action culturelle, vie de campus et dialogue avec la société

- Superviser le programme d'action culturelle et l'organisation des événements, dans une logique d'intégration aux programmes de l'université.
- Superviser la politique du SCD en matière de vie de campus et de vie étudiante, ainsi que le dialogue avec la société.
- Superviser la politique de médiation et de valorisation des collections.

Évaluation des services aux publics

- Piloter l'évaluation des services via la réalisation d'enquêtes annuelles.
- Assurer une veille sur les politiques publiques relatives à la modernisation et à l'amélioration des services publics.

2. Participer au pilotage général du SCD et en particulier aux projets d'aménagement des espaces

- Participer aux réunions du comité de pilotage.
- Produire le rapport d'activité annuel du département ainsi que les indicateurs de suivi de l'activité.
- Contribuer à la planification, à l'organisation et à la mise en œuvre des chantiers transversaux.
- Représenter le SCD à l'extérieur ou au sein de l'université, à la demande de la direction.
- Concevoir, organiser et suivre les projets d'aménagement des espaces publics en collaboration avec les départements concernés.
- Animer des groupes de travail liés à l'aménagement et à l'amélioration des équipements des espaces publics.

	<p>3. Encadrer le personnel du département</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superviser l'encadrement des personnels (16 agents) et des vacataires (moniteurs et monitrices étudiant-es). • Conduire les entretiens professionnels des responsables de services et du ou de la chargé-e de mission. • Planifier et animer les réunions du département. <p>4. Superviser et suivre la gestion des applications spécifiques aux services aux publics</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la rédaction des cahiers des charges et au choix des prestataires. • Suivre l'installation et le paramétrage des applications. • Assurer une veille fonctionnelle, formuler des demandes d'évolution, gérer la relation avec les fournisseurs et exploiter les statistiques d'usage. <p>5. Participer à la formation du personnel et des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la formation des personnels, notamment sur les questions de service public et d'accueil des publics en situation de handicap. • Suivre les questions de formation en lien avec la ou le chargé-e de mission services aux publics et formation continue et la direction adjointe.
<p>Conditions particulières d'exercice</p>	<p>Obligation d'assurer une soirée par semaine jusqu'à 19h. Participation au roulement établi pour la permanence des samedis. Participation obligatoire (cat. A), selon un emploi du temps défini, aux fermetures à 20h.</p>
<p>Profil recherché</p>	<p>Connaissances requises :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances scientifiques et techniques relatives à l'activité des bibliothèques • Cadre institutionnel, juridique et administratif des bibliothèques, en particulier en milieu universitaire • Principes et règles de la comptabilité publique, des finances publiques et des marchés publics • Principes et règles applicables aux différentes catégories de personnels travaillant en bibliothèque • Traitement de l'information et systèmes d'information : Internet, ressources et publications électroniques • Politiques de formation professionnelle initiale et continue mises en œuvre au niveau national et à l'université • Sociologie des publics et analyse des besoins des usagers • Techniques d'enquête et d'évaluation de la satisfaction des publics • Politiques publiques de modernisation et d'amélioration des services de l'État • Gestion de la relation avec les usagers (suggestions, réclamations, gestion des conflits) • Principes de conception et d'aménagement des espaces en bibliothèque • Règles de sécurité applicables aux établissements recevant du public (ERP) <p>Compétences opérationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire adhérer l'ensemble des personnels aux missions et objectifs de la bibliothèque, et favoriser la coopération transversale. • Aptitude à communiquer et à transmettre l'information à la hiérarchie ainsi qu'à toute personne concernée. • Capacités d'encadrement et de management. • Capacité à travailler avec des interlocuteurs variés. • Aptitude à la gestion de projet. • Capacité d'adaptation et d'organisation. • Qualités rédactionnelles et pédagogiques. • Maîtrise des outils bureautiques. <p>Qualités requises :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goût du travail en équipe et du contact

	<ul style="list-style-type: none">• Sens du service public et intérêt pour les nouveaux services en bibliothèques• Sens de l'organisation et de l'anticipation, rigueur• Autonomie et esprit d'initiative, curiosité
Informations recrutement	Poste à pourvoir dès que possible. Temps plein. Envoyer cv et lettre de motivation.
Personnes à contacter	equipe-spbiasss-recrutement@drh.parisnanterre.fr Cécile Swiatek Cassafieres et Magali Le Coënt , direction@scd.parisnanterre.fr