

**Directeur-trice adjoint.e des services aux publics de la DGD BAPSO,
en charge de la qualité de l'accueil et de l'action culturelle**

Fonctions	Directeur-trice adjoint.e des services aux publics, en charge de la qualité de l'accueil et de l'action culturelle
Emploi type (referens III)	Responsable des ressources et de l'ingénierie documentaire
Catégorie	A
Corps	Conservateur en bibliothèque

Affectation : Bibliothèque Universitaire Joseph Fourier

N+1 : Marie Déage, directrice des services aux publics

N+2 : Frédéric Saby, directeur général délégué Bibliothèques et appui à la science ouverte (BAPSO)

Contexte et environnement de travail

Description de la structure

Composée de 142 ETP répartis en 7 directions, la direction générale déléguée « Bibliothèques et appui à la science ouverte » (DGD BAPSO) :

- Accompagne et soutient les activités d'enseignement et de recherche ;
- Identifie, acquière et rend accessibles les ressources documentaires indispensables aux étudiants et aux chercheurs ;
- Forme à l'utilisation des ressources documentaires ;
- Coordonne le réseau documentaire ;
- Met en œuvre des actions de valorisation scientifique, technique, culturelle et sociale ;
- Suit les évolutions sociales, culturelles et technologiques afin d'améliorer l'offre de service.

Elle se compose de 10 bibliothèques réparties sur 4 départements et organisées de manière transversale (sans responsable de site).

Description de l'équipe (N+1 et collègues) :

La direction des services aux publics est l'une des plus importantes directions de la DGD BAPSO de par la taille de ses effectifs et des enjeux stratégiques traités.

Elle se compose de 5 services et de 3 missions qui regroupent 50 agents et une trentaine d'emplois étudiants, répartis sur les 4 plus grandes bibliothèques (Droit-Lettres, Joseph Fourier, Médecine Pharmacie, Professorat Education de Grenoble) :

- Mission qualité de l'accueil et de l'action culturelle, gérée par le directeur adjoint des services aux publics et comprenant un agent de catégorie B
- Mission enquête de publics et accessibilité
- Service de la formation des usagers, rattaché hiérarchiquement au directeur adjoint
- Service de la coordination des inscriptions, prêts et fournitures de documents, rattaché hiérarchiquement au directeur adjoint
- Service des services aux publics de la BU Droit-Lettres
- Service des services aux publics de la BU Joseph Fourier
- Service des services aux publics de la BU Médecine Pharmacie
- Mission des services aux publics de la BU Professorat Education de Grenoble

La direction des services aux publics a pour rôle de définir et mettre en œuvre la politique d'accueil et de services proposés aux usagers dans l'ensemble des BU de l'Université Grenoble Alpes. Elle construit la tarification des différents services et définit les conditions d'ouverture des bibliothèques. Elle organise l'accueil des publics en présentiel et en ligne et est engagée dans un processus continu d'amélioration de la qualité de l'accueil de la communauté universitaire. Elle conduit des projets de réaménagements et de rénovation d'espaces des bibliothèques.

La direction des services aux publics pilote également des dispositifs d'études et des enquêtes afin de proposer de nouveaux services adaptés à l'évolution des usages et co-construits avec les publics. Elle met en œuvre une politique culturelle dynamique et ambitieuse en lien avec de nombreux partenaires institutionnels, culturels et scientifiques de l'université et de l'agglomération grenobloise. Enfin, elle impulse la politique de formation des usagers à la recherche documentaire, en lien avec les transformations pédagogiques, et coordonne les différents dispositifs de formation de la DGD.

Mission du poste et activités principales

Missions : rattaché.e à la directrice des services aux publics, vous serez chargé.e de copiloter avec elle la direction des services aux publics, de coordonner et de garantir la qualité de l'accueil au sein des BU, de concevoir et de mettre en œuvre la politique culturelle ambitieuse de la DGD.

Activités principales :

- **Co-piloter la direction des services aux publics**
 - Participer à la définition de la politique d'accueil, de services et de formations de la DGD BAPSO, à l'élaboration des objectifs stratégiques et opérationnels de la direction des services aux publics
 - Être force de propositions et d'aide à la décision auprès de la directrice des services aux publics
 - Seconder la directrice sur et/ou piloter certains grands projets stratégiques de la direction (mise en place de nouveaux services, amélioration des dispositifs d'accueil, etc.)
 - Contribuer à assurer le bon fonctionnement de la transversalité de la direction au sein des différents sites
 - Représenter la DGD BAPSO au sein de commissions et groupes de travail de l'université (en particulier le réseau des référents amélioration continue, la commission culture, le comité événements/vie de campus)
 - Représenter la directrice des services aux publics en son absence lors de réunions stratégiques, politiques ou institutionnelles (conseil documentaire, instances de l'université, etc.)
 - Assurer l'intérim de la direction des services aux publics et l'encadrement hiérarchique des responsables de mission et chefs de services de la direction (6 cadres et 1 BIBAS), en cas d'absence de la directrice des services aux publics

- Participer au recrutement des cadres de la direction
- Être membre et participer activement au comité de direction plénier (CODIR plénier) et au comité de direction élargi (CODIREL) de la DGD

- **Coordonner et garantir la qualité de l'accueil au sein des BU de la DGD**

- Piloter les projets d'amélioration de la qualité de l'accueil et de rénovation des dispositifs d'accueil des publics au sein des BU et en ligne
- Être le correspondant de la DGD BAPSO auprès du ministère pour la mise en œuvre du référentiel « services publics + » : suivre les évolutions du référentiel, participer aux réunions coordonnées par le ministère, mettre à jour et faire évoluer la charte d'accueil de la DGD BAPSO, veiller à l'application des engagements de « services publics + » au sein des BU, sensibiliser régulièrement les personnels à la qualité de l'accueil en mettant en place des actions de formations, coordonner et soutenir l'action des chefs des services aux publics dans le domaine de la qualité de l'accueil
- Gérer et améliorer le référentiel accueil de procédures pour le service public dans les BU de la DGD BAPSO
- Superviser le service en ligne de questions/réponses de la DGD BAPSO piloté par l'adjointe du service ainsi que le service de chat
- Représenter la DGD BAPSO au sein du réseau des référents amélioration continue de l'université

- **Concevoir et mettre en œuvre la politique culturelle ambitieuse de la DGD**

- Définir la stratégie culturelle de la DGD BAPSO
- Construire une programmation culturelle annuelle variée (expositions, spectacles, danse, lectures, conférences, etc.) et coordonner les manifestations culturelles sur les différents sites, y compris dans les bibliothèques de petite taille
- Développer la valorisation de la production scientifique de l'UGA en collaboration avec la Direction des services d'Appui à la recherche et à la science ouverte (DARSO) de la DGD, la direction de la culture et de la culture scientifique de l'UGA, les laboratoires, les écoles doctorales
- Mettre en œuvre et assurer le suivi des manifestations culturelles (montage, communication, vernissage, etc.)
- Veiller à la qualité et à l'amélioration des espaces d'expositions et de conférences des BU
- Participer au projet d'aménagement d'un grand espace d'exposition de l'université au sein de la BU Joseph Fourier en partenariat avec la vice-présidence culture de l'UGA, suite à l'obtention du label « sciences avec et pour la société »
- Mettre en place des partenariats avec les acteurs universitaires et locaux de la vie culturelle
- Participer à des événements d'envergure à dimension nationale (Fête de la science, journées du Patrimoine, Nuit de la lecture, Printemps des poètes, etc.)
- Gérer et suivre les partenariats avec les salles de spectacle pour le service de billetterie de la BU Droit-Lettres
- Représenter la DGD BAPSO à la commission culture de l'université

- **Gérer le personnel rattaché au directeur adjoint des services aux publics**

- Encadrer, mener l'entretien professionnel et gérer les processus de carrière de l'adjointe de la mission qualité de l'accueil (BIBAS) et des cheffes de service de la formation des usagers (PRCE) et de la coordination des inscriptions, prêts et fourniture de documents (bibliothécaire)
- Veiller au bon fonctionnement des services de la formation des usagers et de la coordination des inscriptions, prêts et fourniture de documents, superviser l'encadrement des personnels de ces services composés de 5 B et 2C.
- Encadrer de manière fonctionnelle les trois magasiniers participant à l'action culturelle au niveau transversal
- Evaluer l'action de la mission qualité de l'accueil et action culturelle, coordonner le recueil de données statistiques (ESGBU, rapport d'activité, etc.)

- **Participer à l'accueil et au renseignement des publics** à la BU Joseph Fourier et à **la formation des usagers** de la licence au doctorat

Restriction ou contraintes liées au poste :

- Contraintes d'emploi du temps liées à l'accueil des publics : une arrivée à 8h et une sortie à 19h par semaine, une présence hebdomadaire sur le créneau 12h30-13h30, trois samedis par an
- Participation à la responsabilité du bâtiment de la BU Joseph Fourier
- Astreinte téléphonique en nocturne (3 à 4 semaines/an) et le dimanche (1 à 2 dimanches/an) pendant les ouvertures élargies des BU Joseph Fourier, Médecine Pharmacie et Droit-Lettres
- Disponibilité en soirée et le weekend en cas d'événements culturels

Profil recherché

Compétences attendues prioritaires :

- **Compétences métier/savoir faire**

- *Connaître l'environnement professionnel, administratif et réglementaire des universités et des bibliothèques, la sociologie des publics et des services aux publics*
- *Connaître les référentiels en matière de qualité de l'accueil*
- *Savoir utiliser les outils nécessaires à l'exercice des missions (sgbm, outil de questions/réponses et de chat, logiciel de publication des sites internet et intranet, etc.)*
- *Savoir encadrer une équipe, informer et mobiliser les personnels de la DGD*
- *Savoir négocier avec différentes catégories d'acteurs (personnels, services et laboratoires de l'université, équipe politique, institutions culturelles et scientifiques, etc.) et mettre en place des partenariats*
- *Savoir piloter de grands projets stratégiques et transversaux et mener de front des projets et actions de nature différente*
- *Savoir innover, lancer de nouveaux services et promouvoir de nouvelles pratiques professionnelles, notamment en matière d'accueil des publics*
- *Connaître et se tenir au courant des évolutions en matière de formations aux usagers, d'ingénierie pédagogique et d'e-learning*

- **Savoir être**

- *Être réactif et savoir s'adapter aux évolutions et changements*
- *Avoir d'excellentes capacités relationnelles, être à l'écoute des agents et des usagers*
- *Savoir communiquer avec des interlocuteurs et des publics très différents*
- *Avoir le sens du service à l'utilisateur*
- *Être doté d'une forte capacité de travail et faire preuve de disponibilité*
- *Être autonome et prendre des initiatives tout en sachant rendre compte*

Mission d'encadrements : oui Non

Nombre d'agent encadré par catégorie : le directeur adjoint est le N+1 de 2 A et 1 B, le N+2 de 5 B et 2 C.

Formation, diplôme, expérience souhaitée :

Une solide expérience en matière de management et de pilotage de projets stratégiques serait appréciée.

<i>Informations générales</i>

Contact pour les questions relatives aux fonctions :

Marie DEAGE, directrice des services aux publics :

Téléphone : 06 98 05 28 60.

Mail : marie.deage@univ-grenoble-alpes.fr