Chargé de mission Accueil des publics et Services innovants

Direction générale déléguée aux bibliothèques et musées

Cadre de l'offre d'emploi
Catégorie A, IGE,
Emploi-type REFERENS, Bibliofil ou REME selon filière
BAP F (F2A42)

Date souhaitée de prise de fonction
01/12/2025

Localisation du poste
12 rue de l'Ecole de Médecine
75006 Paris

Quotité de travail %
100%

Personne(s) à contacter
carole.daffini@u-paris.fr

REJOINDRE L'UNIVERSITÉ PARIS CITE

Ancrée au cœur de la capitale, l'université Paris Cité figure parmi les établissements français et internationaux les plus prestigieux grâce à sa recherche de très haut niveau, ses formations supérieures d'excellence, son soutien à l'innovation et sa participation active à la construction de l'espace européen de la recherche et de la formation.

Labellisée Idex depuis mars 2018, l'université Paris Cité s'appuie sur ses enseignants, ses chercheurs, ses enseignants-chercheurs, ses personnels administratifs et techniques, ses étudiants, pour développer des projets scientifiques à forte valeur ajoutée, et former les hommes et les femmes dont le monde de demain a besoin.

Des sciences exactes et expérimentales aux sciences humaines et sociales, en passant par la santé, l'université Paris Cité a fait de l'interdisciplinarité un marqueur fort de son identité. Elle compte aujourd'hui 64 000 étudiants, 7 500 personnels, 138 laboratoires, répartis au sein de ses trois grandes Facultés en Santé, Sciences et Société et Humanités et de l'institut de physique du globe de Paris.

Rejoindre l'université Paris Cité c'est faire le choix de l'exigence et de l'engagement au service de valeurs fortes ; celles du service public, de la rigueur scientifique et intellectuelle, mais aussi de la curiosité et de l'ouverture aux autres et au monde.

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION/STRUCTURE D'ACCUEIL DU POSTE

Présentation de la DGDBM

Sous l'égide du Directeur général des services de l'université Paris Cité (UPCité), la DGDBM (Direction générale déléguée aux bibliothèques et musées) met en œuvre la stratégie de l'établissement en matière de bibliothèques, archives scientifiques et musées :
– sur le plan de la diffusion des savoirs, un engagement fort en matière de Science ouverte et de dialogue sciences-société
– une attention particulière portée à la valorisation du patrimoine et de la production scientifiques de l'établissement, éléments d'excellence d'Université Paris Cité, et enjeux de rayonnement international
– une politique innovante de service conçue en co-design avec les usagers, qui implique le développement d'une culture de l'évaluation

Issue de la fusion de la BIUS (Bibliothèque interuniversitaire de santé) et des SCD des universités fondatrices Paris Descartes et Paris Diderot, la DGDBM d'Université Paris Cité se compose de 16 bibliothèques intégrées et d'un musée (voir implantations en annexe), collaborant avec 4 bibliothèques associées. Son action s'appuie sur plus de 250 agents et un budget annuel de plus de 7 M€.

Missions du Pôle Bibliothèques et Vie de campus

Dans l'organisation générale de la DGDBM, le pôle Bibliothèques et Vie de campus participe à la mise en œuvre du projet de direction de la DGDBM sur le périmètre de la fonction Accueil et Services aux publics, en incluant les questions d'aménagement et de maintenance immobilière :
- en articulation étroite et concertée avec l'ensemble des autres pôles et services de la DGDBM (voir organigramme fonctionnel ci-dessous) ;
- en dialogue constant avec les autres services d'UPCité, en particulier avec la DGD Vie de Campus dont le pôle Handicap, et la PILEPS.

MISSIONS ET ACTIVITÉS

Mission principale

Sous l'autorité de la directrice de pôle Bibliothèques et Vie de campus, le chargé de mission Accueil des publics et Services innovants participe à la mise en œuvre de la politique de la DGDBM en matière d'accueil, et plus spécifiquement sur les questions d'amélioration continue de la qualité de l'accueil

- Piloter l'amélioration continue de la qualité des services aux publics de la DGDBM (environ 0.6 ETP)
- Etre référent Handicap pour la DGDBM (environ 0.1 ETP)
- Participer aux missions du pôle Bibliothèques et Vie de campus (environ 0.1 ETP)
- Délivrer aux publics des services de qualité (environ 0.2 ETP)

Descriptif des activités

Piloter l'amélioration continue de la qualité des services aux publics de la DGDBM

- En liaison avec le service d'Informatique documentaire, les responsables de bibliothèques et les chargés de coordination auprès des pôles Santé et Sciences-Sciences humaines, travailler à l'harmonisation de l'ensemble des procédures liées à l'accueil et aux services aux publics (assurer le suivi et les mises à jour).
- Concevoir et animer la formation des nouveaux arrivants pour l'accueil.
- Participer à l'animation du réseau des référents Accueil (en particulier sur la maîtrise des procédures).
- Développer une prospective et une veille sur les nouveaux services des usagers
- En liaison avec les responsables de bibliothèques et les chargés de coordination auprès des pôles Santé et Sciences-Sciences humaines, proposer des services innovants et assurer leur mise en œuvre.

- En liaison avec le département informatique, assurer la fonction d'administration et de paramétrage des outils indispensables au bon fonctionnement des services aux publics.
    - Administrer Planno (formation et animation du réseau des responsables de plannings de services publics, paramétrage de l'outil et ouverture des droits).
    - Paramétrer Alma pour le module Circulation, le cas échéant, proposer la mise en place de nouveaux services.
    - Coordonner le réseau des responsables Outils (Affluences, Springshare …).

- Etre l'interlocuteur fonctionnel des prestataires en charge des outils gérés par le pôle Bibliothèques et Vie de campus

- En binôme avec le pôle Appui à la formation, assurer la coordination du service Poser une question. Assurer la coordination de la file *Bibliothèques - Informations pratiques* (suivi régulier de la prise en charge des tickets, animation de l'équipe de répondants, suivi de la qualité des réponses…)

Etre référent Handicap pour la DGDBM

Dans le cadre fixé par le schéma directeur pour le handicap et en collaboration avec le pôle Handicap, proposer une offre de services et de produits adaptés à des publics en situation de handicap (hors aménagement des espaces).

Participer aux missions du pôle Bibliothèques et Vie de campus

- Participer à la conception et au pilotage des orientations du pôle Bibliothèques et Vie de campus.
- Dans le cadre du projet de service du pôle Bibliothèques et Vie de campus, traduire ces orientations en objectifs pour l'offre de services.

Délivrer aux publics des services de qualité

- Informer, renseigner et orienter les usagers sur place ou à distance
- Enregistrer les transactions de documents, communiquer des documents en accès indirect, gérer les incidents et pénalités relatifs aux transactions
- Fournir une assistance technique sur les divers équipements de la bibliothèque (notamment si les publics sont empêchés)
- Faire respecter le règlement public et les règles de sécurité, assurer présence et surveillance dans les espaces publics, intervenir en cas de nécessité
- Inscrire les usagers et mettre à jour leurs données personnelles
- Mettre en œuvre les aides spécifiques aux publics empêchés et handicapés
- Participer à la mise en œuvre de la démarche qualité de la DGDBM
- Participer à des enquêtes de publics

Encadrement

Pas d'encadrement

Niveau diplôme souhaité (facultatif)

- Niveau I – Bac+5 Master, diplôme d'ingénieurs ou diplôme équivalent et Bac+8 Doctorat ou diplôme équivalent

Compétences et aptitudes professionnelles requises

Connaissances :

- Environnement professionnel, administratif et réglementaire des bibliothèques, missions et organisation d'un SCD
- Règles de sécurité applicables aux bâtiments recevant du public, gestion des espaces et des équipements
- Typologie et sociologie des publics

- Notions élémentaires sur le droit de l'information
- Maîtrise de l'anglais (équivalent niveau C1), en particulier de l'anglais technique et informatique

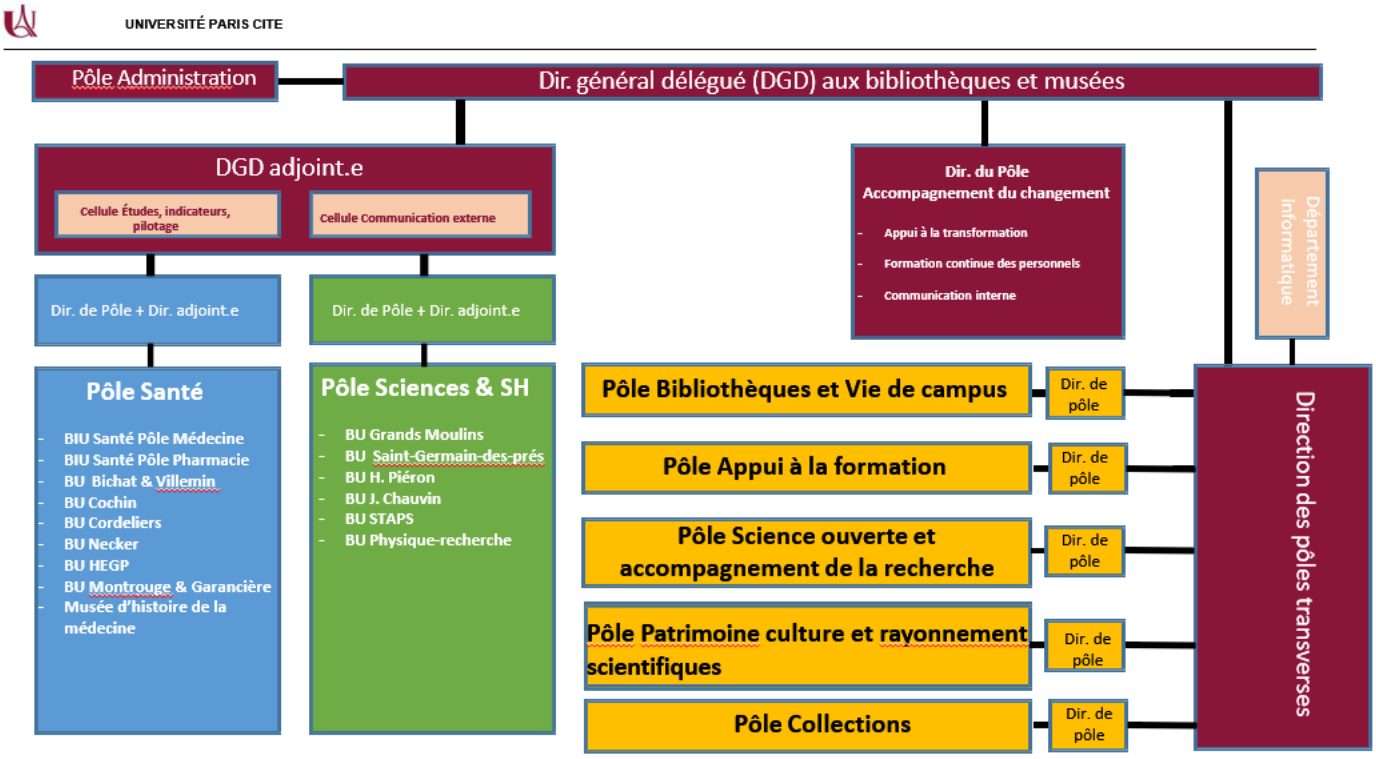
Savoir-faire :

- Techniques de l'information et de la culture informatique
- Maîtrise des techniques d'accueil, d'orientation et de renseignement spécifiques aux bibliothèques, sur tous supports
- Maîtrise de l'expression orale et écrite
- Gestion de projet, conduite du changement
- Démarches qualité et méthodes de *Design Thinking* appliquées aux services
- Outils de pilotage (audit, monitoring, reporting) : indicateurs, tableaux de bord.

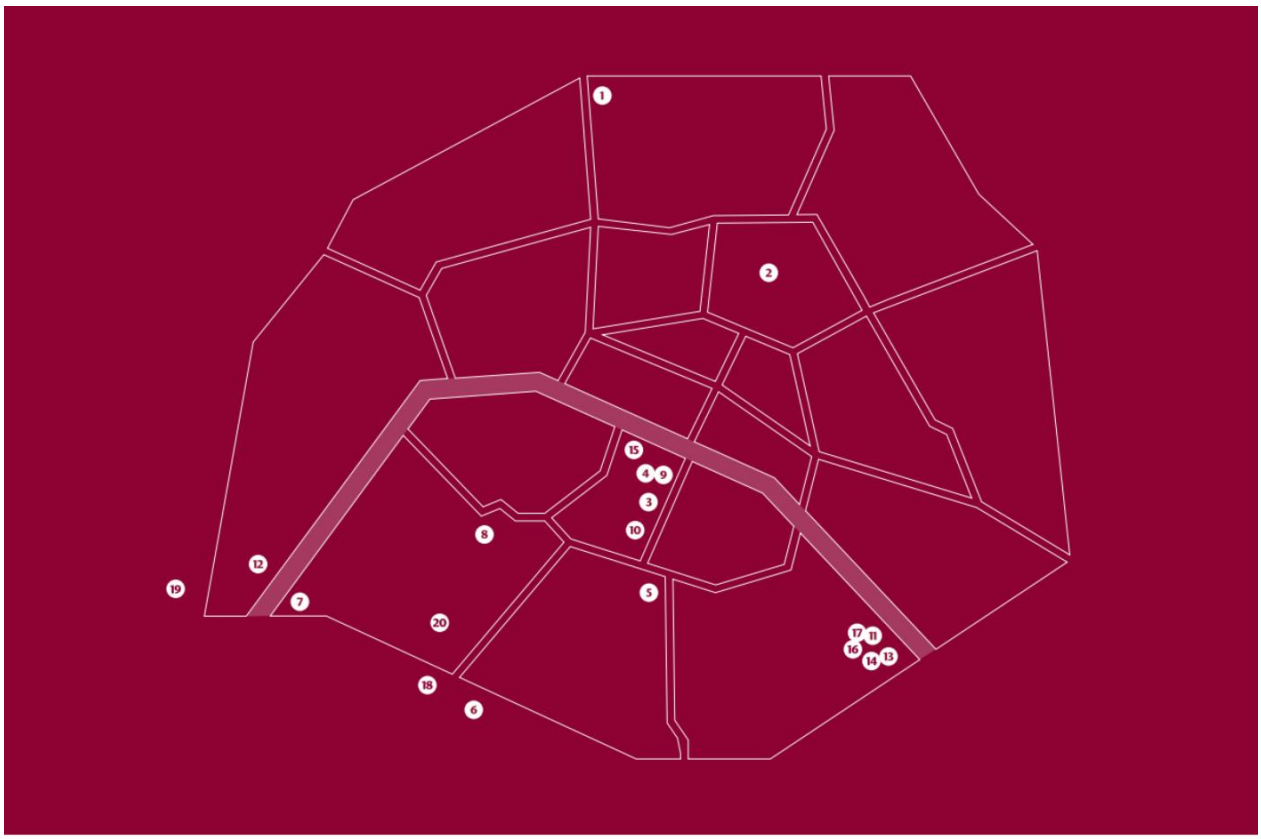
Savoir-être :

- Sens du service public, attention portée à la continuité et à la qualité du service rendu
- Capacité à travailler en équipe et avec des prestataires extérieurs, aptitudes relationnelles avec le public et dans l'environnement professionnel
- Autonomie, discernement et sens des initiatives dans l'exercice de ses attributions
- Capacité d'adaptation
- Discrétion professionnelle

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE LA DGD



Université Paris Cité



Les bibliothèques de l'université Paris Cité

Le réseau compte 20 bibliothèques au service de la pédagogie et de la recherche.

SANTÉ

1 Bibliothèque Xavier-Bichat
MÉDECINE - SITE BICHAT
16 rue Henri Huchard | Paris 18e

2 Bibliothèque Villemin
MÉDECINE - SITE VILLEMIN
10 avenue de Verdun | Paris 10e

3 Bibliothèque Garancière
ODONTOLOGIE - SITE GARANCIÈRE
5 rue Garancière | Paris 6e

4 Bibliothèque des Cordeliers
MÉDECINE - SITE DES CORDELIERS
15 rue de l'École de Médecine | Paris 5e

5 Bibliothèque Cochin
MÉDECINE - SITE COCHIN
24 rue du Faubourg Saint-Jacques | Paris 14e

6 Bibliothèque Montrouge
ODONTOLOGIE - SITE MONTROUGE
1 rue Maurice Arnoux | 92120 Montrouge

7 Bibliothèque hospitalo-universitaire de l'hôpital européen Georges-Pompidou
MÉDECINE - HÔPITAL EUROPÉEN GEORGES-POMPIDOU
20 rue Leblanc | Paris 15e

8 Bibliothèque Necker
MÉDECINE - SITE NECKER
160 rue de Vaugirard | Paris 15e

9 Bibliothèque Interuniversitaire de Santé Médecine
SITE ODÉON
12 rue de l'École de Médecine | Paris 6e

10 Bibliothèque Interuniversitaire de Santé Pharmacie
SITE OBSERVATOIRE
4 avenue de l'Observatoire | Paris 6e

SCIENCES

11 Bibliothèque des Grands Moulins
CAMPUS DES GRANDS MOULINS
5 rue Thomas Mann | Paris 13e

12 Bibliothèque de l'IUT de Paris - Rives de Seine
SITE MIRABEAU
143 avenue de Versailles | Paris 16e

13 Bibliothèque de Physique Recherche
CAMPUS DES GRANDS MOULINS
12 rue Alice Domon et Léonie Duquet | Paris 13e

14 Bibliothèque Mathématiques Informatique Recherche (MIR)
CAMPUS DES GRANDS MOULINS
8 place Aurélie Nemours | Paris 13e

15 Bibliothèque Saint-Germain-des-Prés
CAMPUS SAINT-GERMAIN-DES-PRÉS
45 rue des Saints-Pères (bâtiment Jacob) | Paris 6e

SOCIÉTÉS ET HUMANITÉS

11 Bibliothèque des Grands Moulins
CAMPUS DES GRANDS MOULINS
5 rue Thomas Mann | Paris 13e

12 Bibliothèque de l'IUT de Paris - Rives de Seine
SITE MIRABEAU
143 avenue de Versailles | Paris 16e

15 Bibliothèque Saint-Germain-des-Prés
CAMPUS SAINT-GERMAIN-DES-PRÉS
45 rue des Saints-Pères (bâtiment Jacob) | Paris 6e

16 Bibliothèque du Centre Jacques-Seebacher
CAMPUS DES GRANDS MOULINS
9 rue Thomas Mann | Paris 13e

17 Bibliothèque de l'UFR LCAO (Langues et civilisations de l'Asie orientale)
CAMPUS DES GRANDS MOULINS
5 rue Thomas Mann | Paris 13e

18 Bibliothèque Jeanne-Chauvin
DROIT, ÉCONOMIE, GESTION - SITE MALAKOFF - PORTE DE VANVES
10 avenue Pierre Larousse | 92240 Malakoff

19 Bibliothèque Henri-Piéron
PSYCHOLOGIE - SITE BOULOGNE
71 avenue Édouard Vaillant | 92100 Boulogne-Billancourt

20 Bibliothèque des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives
SITE LACRETELLE
1 rue Lacretelle (2e étage) | Paris 15e