

Chef du service des publics (H/F)

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE VAUBAN — UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LILLE

Contexte

L'Université Catholique de Lille, membre de la COMUE Lille Nord de France, est un établissement pluridisciplinaire unique en France composé de 5 Facultés, de 20 Grandes Écoles et Instituts, et d'un Groupement Hospitalier de 780 lits.

La Bibliothèque Universitaire Vauban gère un ensemble de quatre sites : une bibliothèque principale lilloise desservant une population d'environ 20 000 étudiants et couvrant tous les domaines de la connaissance et trois bibliothèques spécialisées respectivement en droit, santé et management/finance/marketing. Ses collections électroniques sont accessibles par une population d'environ 33 000 étudiants et 7 500 enseignants et enseignants-chercheurs.

Dans le contexte d'une conduite de changement, la bibliothèque souhaite faire évoluer son offre de services et les outils à destination de ses publics tout en accompagnant l'innovation pédagogique de l'université.

Finalité

Dans le cadre d'une vacance de poste, la bibliothèque recrute un chef du service des publics.

Composé de 9 collaborateurs, dont 5 agents de bibliothèque et moniteurs étudiants, ce service a pour missions principales d'organiser et de garantir l'accès des lecteurs aux espaces et aux ressources de la bibliothèque, d'assurer son bon fonctionnement physique, de former les personnels à l'activité d'accueil et de services aux publics, de renseigner et former les publics, de gérer le PEB, d'assurer la communication à destination des publics.

Sous l'autorité de la Directrice, le chef du service des publics concourt à l'élaboration de la politique de services et d'accueil, à la définition des objectifs de l'activité d'accueil, des services aux publics et de la communication de la bibliothèque et en assure la mise en œuvre. Il est force de propositions pour le développement de nouveaux services.

Il participe activement au projet de modernisation des espaces et au projet immobilier de réhabilitation de la bibliothèque principale. Il gère le projet de refonte du portail web et a pour mission de développer les initiatives de médiation numérique et d'innovation pédagogique numérique au sein de la bibliothèque.

Il participe à l'équipe de direction.

Activités

Missions principales

Encadrement et animation du service

- Accompagner le changement et susciter l'adhésion des collaborateurs du service aux objectifs de la bibliothèque dans un contexte d'évolution interne et de redéfinition de la politique d'accueil, des services aux publics et de la stratégie de communication ;
- Définir et déléguer les missions de chaque collaborateur, préciser les objectifs et les prioriser, optimiser les moyens humains du service, suivre et évaluer l'activité, manager le service au quotidien ;
- Veiller au développement du potentiel des collaborateurs, identifier les besoins de formations ;
- Prévoir les adaptations d'organisation nécessaires au bon fonctionnement du service ;
- En lien avec l'agence d'intérim, assurer la gestion de l'équipe des intérimaires recrutés parmi les étudiants des composantes de l'Université Catholique de Lille ;
- Mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'activité du service, la réalisation de ses objectifs et la qualité du service rendu aux usagers ;
- Rendre compte régulièrement de l'activité du service et de ses résultats à la Direction de la bibliothèque.

Élaboration et mise en œuvre de la politique d'accueil et de services aux publics

- Participer, avec la Direction, à la réflexion sur les orientations stratégiques de la bibliothèque, les décliner et les mettre en œuvre à travers la politique d'accueil et de services aux publics ;
- Animer la réflexion, faire émerger et conduire des projets visant à l'amélioration collective de l'accueil et des services ;
- Analyser les besoins des usagers et mettre en place des enquêtes de publics ;
- Être force de proposition, accompagner et suivre les projets de modernisation des espaces accueillant les publics ;
- Prendre part à la phase de programmation des travaux sur le site principal lillois de la bibliothèque ;
- Engager la bibliothèque dans une démarche qualité au service de l'utilisateur ;
- Veiller à l'homogénéité de la qualité de l'accueil et du renseignement ;
- Assurer une veille dans le domaine des services aux publics, des politiques et pratiques d'accueil, de la connaissance des publics et des méthodes UX.

Communication

- Mettre en œuvre la communication de la bibliothèque (notamment via le portail documentaire, les réseaux sociaux et tout autre vecteur) et participer, avec la direction, à l'élaboration de sa stratégie ;
- Élaboration et suivi, avec le chef du service de l'informatique documentaire, du projet de refonte du portail web de la bibliothèque (<http://lol.univ-catholille.fr>) en veillant à impliquer le personnel et en plaçant les usagers au cœur de la réflexion (méthodes UX) ;
- Participer à la définition de la ligne éditoriale du site web et la mettre en œuvre ; définir les modalités d'alimentation du site et d'animation du réseau des contributeurs.

E-learning et innovation pédagogique numérique

- Susciter, développer, accompagner et piloter les initiatives d'e-learning et d'innovation pédagogique numérique à destination des publics de la bibliothèque ; assurer une veille dans ces domaines ;
- Piloter le projet de nouveau Serious Game qui remplacera *Notitiam Quærens* (<http://lol.univ-catholille.fr/fr/content/serious-game>) ;
- Créer un groupe de travail dont l'objectif est de penser, d'élaborer et d'expérimenter des innovations numériques dans le domaine des bibliothèques ;

Missions complémentaires

- Participer aux réseaux professionnels, événements, journées d'étude autour de l'ingénierie pédagogique et des outils numériques appliqués à l'innovation et à la médiation en bibliothèques universitaires ;
- Contribuer au développement de la culture numérique du personnel de la bibliothèque ;
- Contribuer avec l'ensemble du personnel de la bibliothèque à la constitution du fonds de culture générale ;
- Missions partagées : participer à l'accueil, à l'information et à la formation du public, être présent une ouverture (8h30) et une fermeture (20h) par semaine et assurer des ouvertures le samedi (8h30 – 17h) par roulement (3 à 4 par an).

Compétences et qualités requises

Profil & connaissances

- Formation supérieure de niveau BAC +4/5 dans le domaine de l'information et de la documentation, du management de la communication ou expérience professionnelle équivalente
- Très bonne connaissance des problématiques de l'accueil et des services aux publics en bibliothèque universitaire, de l'innovation pédagogique, du milieu universitaire et de l'information scientifique et technique
- Expérience avérée d'encadrement et d'animation d'équipes
- Expérience de conduite de projet
- Culture approfondie de la communication web et des réseaux sociaux
- Anglais lu, parlé, écrit (très bon niveau)
- Excellentes capacités d'expression orale et écrite
- Aisance rédactionnelle pour la réalisation de documents pédagogiques ou de communication

Savoir-faire

- Coordination, mobilisation et animation d'équipe
- Conduite du changement

- Animation de réunions et de groupes de travail
- Élaboration, gestion et conduite de projets
- Traduction des objectifs stratégiques en objectifs opérationnels
- Négociation
- Communication
- Ingénierie pédagogique

Savoir-être

- Sens du service public
- Sens du relationnel et de la communication
- Esprit d’initiative, anticipation, force de proposition
- Organisation et rigueur
- Aptitude au travail en équipe
- Écoute et sens du dialogue, pédagogie
- Autonomie

Conditions d’emploi et contact

Poste à pourvoir à partir du 7 janvier 2019 (CDI temps plein)

Rémunération : selon profil et expérience

Statut : cadre

Lieu de travail : Lille

Dossier de candidature (CV et lettre de motivation) à envoyer avant le 15/11/2018 à :

Juliette TAISNE, directrice de la Bibliothèque Universitaire Vauban – Université Catholique de Lille

60 rue du port – 59040 Lille cedex

recrutement-bibliotheque@univ-catholille.fr