

COORDINATEUR.ICE DE L'ACCUEIL DES PUBLICS

AFFECTATION

Structure de rattachement : **SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION**

Adresse : 2 Rue de la Liberté, 93200 Saint-Denis

Poste : **Coordinateur.ice de l'accueil des publics**

Catégorie : **B** (filière bibliothèques, corps des BIBAS)

Quotité : 100%

A pourvoir à partir du : **1^{er} septembre 2026**

Durée du contrat : /

Ouvert aux titulaires dans le cadre du mouvement national de la filière des bibliothèques

DESCRIPTION DU POSTE

DESCRIPTIF DE L'EMPLOYEUR

Depuis sa création comme Centre expérimental à Vincennes en 1968, puis son implantation à Saint-Denis en 1980, l'[Université Paris 8](#) est, avec 23 000 étudiants, 900 enseignants-chercheurs et 700 personnels des bibliothèques, administratifs et techniques, un pôle d'enseignement et de recherche central en Île-de-France dans les domaines des **Arts, des Lettres & Langues, du Droit, de l'Economie & de la Gestion, des Sciences humaines & sociales, des Sciences, Techniques & Santé**. La nouvelle signature d'**Université des créations**, centrée sur les créations contemporaines et les nouvelles pratiques sociales, définit le projet d'établissement 2026-2030.

L'université compte :

- 11 UFR, 5 instituts dont 2 IUT, un IED, l'Institut des Etudes Européennes et l'Institut Français de Géopolitique ;
- 36 licences (dont 11 professionnelles), 40 Masters, 8 DUT, de nombreux diplômes d'université, 80 doctorats.
- 4 écoles doctorales, 33 unités de recherche dont 9 UMR, environ 170 thèses de doctorat soutenues tous les ans

Paris 8 est membre de ***l'Alliance Paris Lumières***, notamment avec l'université Paris Nanterre, fait partie des membres fondateurs du ***Campus Condorcet*** et exerce la co-tutelle sur la ***Maison des Sciences de l'Homme Paris Nord***.

Elle est depuis 2020 coordinatrice d'une université européenne, ***European Reform University Alliance (ERUA)***, en charge du volet formation (Erasmus +) et recherche (H2020). Forte des approches expérimentales qui sont au cœur de chacun des établissements réunis, ERUA œuvrent à des universités et des sociétés plus inclusives qui tirent leur force de leur diversité.

CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :

Service commun de la documentation

Le Service Commun de la Documentation (SCD), alias Bibliothèque de l'université, se compose d'**une bibliothèque universitaire de 1500 places** au cœur du **campus de Saint-Denis** à laquelle sont associées **une cartotheque** à Saint-Denis et **une bibliothèque d'IUT** à Montreuil.

87 personnels et 19 moniteurs étudiants accueillent dans les espaces de lecture, de travail, de formation, de consultation, de conversation et de détente, les communautés d'étude et de recherche de l'université ainsi que des publics extérieurs. Le SCD met à disposition des collections documentaires papier et en ligne, signale les productions scientifiques de l'université (mémoires, thèses, HAL, Bibliothèque numérique), développe des services d'accompagnement de la recherche (Data Paris 8 et Plans de gestion de données), contribue aux activités de formation initiale et continue des étudiants et personnels de recherche et à l'innovation pédagogique (ateliers de conversation, rendez-vous individuels en anglais, ateliers d'écriture, etc.), ainsi qu'à l'animation scientifique, artistique et culturelle du campus. Le SCD définit et met en œuvre la politique de conservation et de valorisation des collections documentaires et des archives scientifiques de l'Université. Sous le pilotage d'un chargé de mission, la Bibliothèque porte également la politique de l'université en matière de Science ouverte et de données de la recherche. Elle est engagée dans un projet d'extension de ses espaces et de ses services au sein du projet de réhabilitation et d'extension Cœur de campus/Learning center (2026-2029).

DSP – Département des services aux publics

Le Département des services aux publics (DSP) est l'un des départements transversaux du Service commun de la documentation. Il a en charge le pilotage, l'organisation et la gestion quotidienne des services aux publics et des projets s'y rapportant. Il pilote et organise le bon fonctionnement quotidien de l'accueil du public (sur place, dont l'accueil mobile, et à distance) et de l'accueil des personnes en situation de handicap. Il organise pour cela les plannings de service public. Il assure également le pilotage de la circulation des documents, des services liés au prêt et du prêt entre bibliothèques. Par ailleurs, il pilote les projets d'amélioration des services et des espaces proposés aux publics. Ainsi, il conçoit, développe et organise de nouveaux services, à travers des dispositifs originaux de médiation (médiation linguistique, dispositifs de soutien pour les partiels, médiation numérique, etc.), en collaboration avec différents services de l'Université. Enfin, il pilote et met en œuvre la démarche qualité de l'accueil ainsi que les dispositifs d'enquête, pour une meilleure connaissance des publics et de leurs besoins.

Service de l'accueil

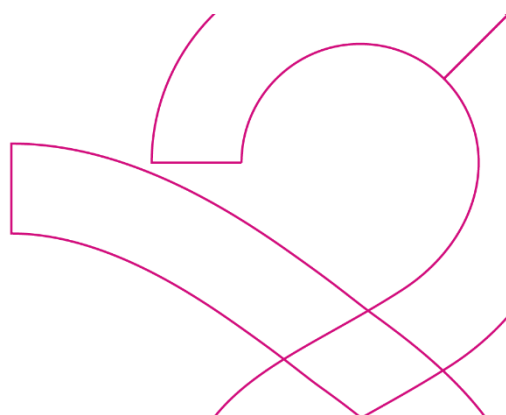
Au sein du Département des services aux publics, le service de l'accueil assure la coordination des personnels, la disponibilité des moyens matériels, la conception et la mise en œuvre des procédures nécessaires au bon fonctionnement quotidien de l'accueil du public. Il est chargé de la planification des plages de service public des 80 agents de la bibliothèque, de l'organisation de l'accueil mobile (« infomobile »), du bon fonctionnement de l'accueil dans les différents points d'accueil. Il assure la coordination fonctionnelle et la formation des agents effectuant du service public. Il pilote également la conception et la mise en œuvre de services spécifiques favorable à l'inclusivité (notamment à destination des usagers en situation de handicap). Il met en œuvre la démarche de qualité de l'accueil et pilote les démarches d'évolution du dispositif d'accueil, afin d'assurer son adéquation aux besoins des usagers.

Positionnement hiérarchique et fonctionnel

- Rattachement hiérarchique au responsable du service de l'accueil
- Rattachement fonctionnel à la responsable du service du prêt
- Encadrement fonctionnel de deux agents, de catégorie B et C, et de trois moniteurs étudiants
- Coordination avec la cellule planning et les collègues en charge des enquêtes et des statistiques au DSP, ainsi qu'avec les responsables de départements transversaux et les pôles thématiques, la chargée de la formation des personnels, la responsable bâtiment et logistique et le service communication du SCD

Relations de travail

- Travail en équipe
- Relations suivies avec les usager·es de la bibliothèque, sur site et à distance
- Relation avec les autres services de l'université
- Relation avec des partenaires
- Relation avec d'éventuels prestataires
- Position de formateur·trice en interne
- Priorités variables en fonction du calendrier universitaire, de l'affluence et des urgences



MISSIONS & ACTIVITÉS DU POSTE

MISSIONS

- **Mission 1** Coordination de l'accueil des publics (environ 60 % ETP)
- **Mission 2** Responsable du prêt entre bibliothèques (PEB) (environ 10 % ETP)
- **Mission 3** Participation à l'accueil des publics (environ 30 % ETP)

ACTIVITÉS

• **Mission 1 Coordination de l'accueil des publics (environ 60 % ETP)**

Garantir la qualité et la mise en œuvre de l'accueil :

- Coordonner la gestion logistique des espaces publics de la bibliothèque, en supervisant les collègues impliqués dans cette mission : banques d'accueil, affichages, organisation des espaces, suivi des actualités bâtimentaires et de leurs répercussions en lien avec la responsable bâtiment et logistique du SCD ;
- Coordonner la formation interne des agents effectuant du service public : concevoir, organiser et animer les formations relatives aux services public, en faire le bilan ;
- Coordonner les procédures et la communication internes relatives au service public : être à l'initiative de et assurer l'amélioration continue des procédures d'accueil, en assurer la diffusion auprès des équipes et communiquer sur les actualités concernant l'accueil ;
- Coordonner l'accueil à distance (standard téléphonique, emails, informations en ligne) ;
- En lien avec le service communication du SCD, suivre la communication réalisée auprès des publics, faire des propositions en adéquation avec les actualités et les projets de la bibliothèque.

Gérer le service d'accueil mobile et participer à la mission « enquêtes » du département :

- Gérer le service de l'accueil mobile (organisation, formations internes), en lien avec la cellule planning, et contribuer à son évolution continue ;
- Assurer l'encadrement fonctionnel des trois moniteur·ices étudiant·es d'accueil mobile et ambassadeur·ices d'enquête et de communication (planning, formation, coordination quotidienne du travail) ;
- Participer à la conception, la mise en œuvre et l'analyse des enquêtes de publics et de suivi d'activité en service public, en collaboration avec les collègues du DSP impliqués dans cette mission.

Participer à la mise en œuvre des dispositifs et projets articulés à l'accueil des publics :

- Contribuer à l'organisation des dispositifs spécifiques d'accueil favorisant la réussite étudiante (ex. dispositif accueil de lycéens, soutien pour les partiels) ;
- Contribuer aux démarches d'amélioration de la prévention et de la sécurité (ex. évacuation, plan de mise en sécurité)
- Contribuer à l'élaboration du nouveau dispositif d'accueil, dans la perspective de l'ouverture du Learning Center (extension de la bibliothèque sur 1 000 m², ouverture prévue en 2029) et contribuer à l'adaptation de l'accueil pendant la phase de travaux ;
- Contribuer aux projets d'amélioration des espaces et des services existants et au lancement de nouveaux services par le département des services aux publics.

- **Mission 2 (environ 10% ETP) Responsable du prêt entre bibliothèques (PEB)**

Sous la supervision de la responsable du service du prêt :

- Gérer le bon fonctionnement du service au quotidien : pilotage, suivi et évaluation, encadrement fonctionnel des deux magasinier·es affecté·es au PEB ;
- Informer et former en interne les agents en service public sur le fonctionnement du service ;
- Initier et mettre en œuvre des projets d'amélioration et d'évolution du service.

- **Participation à l'accueil du public (environ 30 % ETP)**

Accueillir, informer, inscrire et orienter les usagers de la bibliothèque, les assister dans leurs recherches documentaires, l'utilisation des espaces, des services et des collections, et traiter leurs demandes spécifiques.

Activités accessoires

Participation aux :

- Chantiers collectifs du SCD
- Réunions de service du SCD
- Jurys de recrutement internes (moniteurs étudiants)
- A la cellule accessibilité
- Réseaux professionnels (interventions, participations)

CONNAISSANCES REQUISES POUR LE POSTE

- Environnement institutionnel, scientifique, professionnel, administratif et réglementaire (fonction publique, enseignement supérieur, bibliothèques) ;
- Connaissance et expérience de l'organisation & des missions en bibliothèque et des réseaux des bibliothèques ;
- Connaissances bibliothéconomiques & des métiers du livre ;

APTITUDES & COMPÉTENCES REQUISES POUR LE POSTE

- Savoir coopérer et travailler en équipe ;
- Coordination fonctionnelle et animation d'équipe ;
- Grande réactivité ;
- Qualités d'organisation et d'anticipation ;
- Sens des responsabilités ;
- Sens du service public ;
- Sens de la discrétion ;
- Adapter son mode d'expression écrite et orale à la diversité des situations professionnelles, des interlocuteurs et usagers ;
- Aptitude au dialogue, à la communication et à la négociation ;
- Qualités d'expression écrite & orale
- Mettre en œuvre les procédures et les bonnes pratiques en matière d'accueil, d'orientation et d'information des usagers ;
- Appliquer et faire respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur ;
- Utiliser un système informatisé et les suites bureautiques pour toutes les opérations d'accueil et de médiation documentaire ((inscription, prêt, retour, réclamation)
- Faciliter l'identification, la localisation et l'accès à la documentation multisupports et multiformats
- Apporter une assistance de premier niveau dans l'utilisation des matériels (ordinateurs, automates de prêt, copieurs, imprimantes)

DIVERS :

35h30 hebdomadaires

Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Contraintes

- Assurer chaque semaine une ouverture à 9h (arrivée à 8h45) et une fermeture à 20h (départ à 20h15) ;
- Travailler un samedi sur sept.
- Port de charge

Avantages

- Possible aménagement hebdomadaire sur 4,5 jours ou en alternance 4/5 jours ;
- Possibilité d'une journée télétravail par semaine après 6 mois en poste pour des fonctions compatibles ;
- 51 jours de congés & RTT par an
- Accès à un restaurant administratif (CROUS)
- Prise en charge d'une partie des frais de transport

CONTACT :

Pour faire acte de candidature, envoyez CV et lettre de motivation à :

mona.oiry@univ-paris8.fr (responsable du département des services aux publics et responsable du service du prêt)

alexandre.couturier02@univ-paris8.fr (responsable du service de l'accueil et responsable-adjoint du département des services aux publics)

recrutement.bu@univ-paris8.fr

Date limite de candidature : dans le cadre du mouvement national de la filière des bibliothèques