



Ville de Metz / Culture

## **Responsable du pôle développement des publics, qualité et innovation des services (H/F)**

<b>Filière</b>	Administrative ; Culturelle
<b>Grade</b>	Bibliothécaire ; Bibliothécaire principal ; Conservateur de bibliothèques ; Conservateur de bibliothèques en chef
<b>Catégorie du poste</b>	A
<b>Type d'offre</b>	Permanent
<b>Temps de travail</b>	Temps complet
<b>Mode de recrutement</b>	Statutaire ou à défaut contractuel

### **Missions :**

Sous l'autorité du/de la directeur.rice et dans le cadre du Projet Culturel, Scientifique, Educatif et Social (PCSES), le/la responsable du pôle développement des publics, qualité et innovation des services est chargé.e de définir les orientations stratégiques du pôle, de piloter et conduire le projet de qualité et développement des services et d'en assurer la veille stratégique, réglementaire et prospective. Il/elle coordonne la définition des orientations stratégiques dans le domaine de l'action culturelle et éducative et pilote la stratégie de communication externe conformément aux orientations institutionnelles. Il/elle encadre l'équipe du pôle composé de 6 agents.

Membre du comité de direction et d'innovation, vous identifiez les problématiques et êtes force de proposition pour contribuer aux réflexions de l'équipe de direction (9 membres) dans le domaine concerné et de manière transversale dans une logique d'amélioration de nos services.

### **Activités principales :**

#### 1. Qualité et innovation des services

- Piloter la structuration de l'offre des services dans le cadre du PCSES, assurer la cohérence des propositions en lien avec les 4 axes stratégiques définis et les ressources mobilisables dans une démarche créative et innovante ;
- Définir le projet de qualité de services et sa déclinaison opérationnelle dans une logique de proximité avec les publics et d'amélioration en continu ;
- Mettre en place des actions pour fidéliser et développer les publics et pour les associer dans des démarches collaboratives ;
- Proposer des actions de promotion des services ;
- Coordonner l'évaluation des services par la mise en place de tableaux de bords ;
- Définir, en lien avec les référents qualité des sites, les besoins d'accompagnement des équipes ;
- Veiller à la conformité de la protection des données des usagers dans le cadre du RGPD en lien avec le correspondant DPD de la Ville de Metz.



## 2. Action culturelle et éducative

- Valider les orientations stratégiques proposées dans le cadre du PCSES ;
- Assurer le pilotage stratégique des actions opérationnelles mises en place ;
- Maintenir les liens avec les partenaires et développer de nouveaux partenariats ;
- Coordonner le budget et rechercher des subventions.

## 3. Communication externe et social média

- Définir et mettre en place la stratégie de communication (communication print et social média) des actions du service et de ses activités en relation avec la direction de la communication de la Ville de Metz ;
- Fixer des outils de planification et de suivi ;
- Mettre en place de nouvelles actions de communication pour fidéliser et développer les publics (newsletter...) ;
- Contribuer à l'évolution du site Web ;
- Préparer et gérer le budget communication du service ;
- Coordonner et être garant.e de la cohérence globale de la communication du service ;
- Développer les actions de promotion indirecte par la recherche de partenaires ou mécènes ;
- Développer l'expertise de l'équipe du service ;
- Mettre en place et analyser les indicateurs de performance.

## 4. Missions en contact avec le public

- Accueillir, orienter et conseiller les publics en fonction de leurs besoins (aide à la recherche documentaire, conseils de lecture, formation des publics à l'usage du catalogue informatique de la bibliothèque en accès libre au public, d'Internet, des accès multimédia) ;
- Assurer les inscriptions et réinscriptions (expliquer le fonctionnement et le classement des collections du site), les opérations de prêt / retour et réservation des documents ;
- Accompagner les publics pour l'utilisation des ressources ou services mis à leur disposition ;
- Assister les usagers dans la recherche et la gestion de l'information sur place et en ligne.

### **Compétences requises :**

#### Connaissances générales

- Cadre institutionnel et acteurs de la lecture publique et des Bibliothèques-Médiathèques ;
- Connaissance et maîtrise des différents composantes des stratégies de développement de la lecture publique, des politiques de communication et des usages du numérique ;
- Connaissance en gestion administrative et financière et en techniques d'évaluation.

#### Connaissances et expériences relatives à l'encadrement

- Encadrement d'équipe ;
- Conduite de réunions et d'entretiens ;
- Planification et organisation du travail.

#### Connaissances relatives à l'action éducative

- Connaissances du milieu scolaire de la Ville de Metz (cycles 1 à 4) ;
- Connaissances des réseaux d'information de l'Education Nationale et des délégations académiques à l'éducation artistique et à l'action culturelle ;
- Connaissances du Projet Educatif Territorial 2018-2021 de la Ville de Metz.



Savoir faire

- Capacités managériales ;
- Savoir diagnostiquer, anticiper et concevoir une stratégie ;
- Autonomie dans le pilotage de projets ;
- Savoir décider ou arbitrer ;
- Qualités rédactionnelles ;
- Rédaction Web.

Savoir être

- Organisation, rigueur ;
- Esprit d'initiative.

Permis B requis pour ce poste.

**Conditions de travail :**

Temps de travail : du lundi au vendredi ou du mardi au samedi.

Poste basé à la Médiathèque Verlaine (Metz).

4 heures de contact avec le public dans un site du réseau.

*Cet emploi est ouvert aux personnes en situation de handicap.*

**Date limite de candidature : 23/09/2019**

**Pour postuler :** <https://metz.fr> > rubrique Emploi > Retrouvez toutes les offres d'emploi de la ville sur le portail mutualisé > RESPONSABLE DU POLE DEVELOPPEMENT DES PUBLICS, QUALITE ET INNOVATION DES SERVICES (H/F)