

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009060 Nombre de pages : 8

Epreuve : 101 Matière : 0529 Session : 2019

- CONSIGNES**
- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
 - Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
 - Numérotter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
 - Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
 - N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

A xxx , le 07/10/2019

Note à l'attention du directeur du SCD

Objet: Plan de formation interne

Notre service commun de la documentation connaît actuellement une évolution majeure avec la transformation de l'ancienne bibliothèque centrale en learning center. Ce projet aboutira d'ici un an et implique de grands changements avec notamment la mise en œuvre d'un tout nouveau projet de service.

Bien entendu, les enjeux sont multiples mais en tant que correspondant^{formation} du personnel je me focaliserais sur les enjeux liés aux questions de formation. Comment intégrer de nouvelles compétences, de nouvelles connaissances pour l'ensemble de nos collègues, quelles soit leurs bibliothèques d'affectation ou leurs catégories?

Cette note va dans un premier temps détailler les démarches envisagées avant de proposer un plan de formation en plusieurs étapes.

Démarches préparatoires à la création du plan

Tout d'abord, il me semble important de rappeler quel est le cadre dans lequel s'insère le futur plan.

Le plan envisagé est un plan de formation

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009060 Nombre de pages : 8

interne mise en place dans le but de permettre un accompagnement au changement. Ce plan se focalise sur les nouveaux services proposés par le futur établissement. Ainsi, il exclut la manière volontaire ces formations traditionnellement mises en place dans le plan de formation annuel. Ainsi, l'objectif principal de ce plan est de permettre à chacun de connaître ces nouveaux outils qui seront rapidement mis en place. Les futurs plans de formation annuels devront prendre en compte les évolutions d'organisation, les évolutions structurelles qui apparaissent avec le learning center. La mise en place d'un learning center va générer plus de transversalité et une diversification des compétences qu'il faudra prendre en compte dans un second temps.

Dans un premier temps, je pense qu'il est utile de faire un état des lieux de l'existant. Cet état des lieux concerne tout aussi bien les espaces disponibles et les équipements informatiques que les compétences des personnels en interne. Susciter l'envie de changement peut se faire en interne en faisant appelle à des collègues experts sur tel ou tel sujet. Avoir des experts "maison" va permettre aux agents d'en demander plus facilement. Ensuite, établir une liste de spécialistes "recision" va permettre de monter un groupe de formateurs afin de favoriser les apprentissages.

Dans le même temps, il faudra également faire un recueil des besoins ainsi que formaliser ces compétences requises par les nouveaux services mis en place à l'inauguration. Ce recueil ~~peut se faire~~ se fait d'ordinaire grâce aux questions posées lors de l'entretien annuel ou des sondages de formation des n+1. Cette fois-ci, il s'agit plutôt de former l'ensemble du personnel à de nouveaux services. Ainsi, il s'agit de connaître et de lister les services mis en place. De plus, chaque agent n'a peut-être pas besoin d'être formé de manière très

pointue. Par exemple, enseigner les usages sur l'utilisation des automates ne nécessite pas de savoir exactement comment ils fonctionnent. La synthèse de ce recueil permettra de mettre en place un plan de formation interne répondant aux besoins liés au nouveau projet & service.

Les démarches préparatoires permettent de mettre en place un plan de formation interne mais feront peut-être également connaître des besoins qu'il sera impossible de traiter en interne. L'externalisation de certaines formations est à envisager. La formation même en interne nécessite un budget et beaucoup de temps de travail pour préparer ces formations. La création d'un groupe de personnes renouvelé, sur la base du volontariat devra être validée par l'équipe de direction du SCD. ~~Le~~ Le plan de formation sera également présenté et validé par l'équipe de direction puis par les différents comités concernés.

Parmi les démarches préparatoires, il y a aussi l'aspect communication à prendre en compte. Ce plan de formation interne aura du succès si les agents savent qu'il existe. Bien entendu, les dates et horaires des formations ne seront pas connues d'avance mais les intitulés en formation oui. Ainsi, les agents savront qu'ils auront la possibilité de se former aux nouveaux services. La peur du changement est un frein très important dans la réussite d'un projet. Cette appréhension peut être réduite en proposant des temps de formation adaptés. Faire évoluer les services et les compétences est un travail long, sur une durée longue afin de susciter l'envie du changement. Le plan de formation devra donc être présenté à l'ensemble du personnel du SCD de manière formelle afin de faire comprendre qu'il a le soutien de la direction mais également d'en montrer l'importance. Les différentes formations pourront aussi être présentées par le chargé de formation lors des réunions de direction ou d'équipe. L'aspect obligatoire et ou facultatif de telle ou telle formation devra également être diffusé largement et expliqué.

Enfin, bien qu'il s'agisse d'une démarche à faire apprécier, je parle ici dès maintenant de l'évaluation de ce plan interne. L'évaluation devra prendre en compte la méthode utilisée ainsi que le succès des formations. Chez évaluation plus informelle se fera apprécier l'acquisition des nouveaux services et de la capacité des agents à prendre en main les nouveaux services, à les expliquer aux usagers, à aller vers les usagers et à faire évoluer leur activité.

Proposition d'un plan de formation interne

L'introduction du plan devra définir ce qu'il est. Il s'agit ici d'un document officiel définissant la stratégie de l'établissement pour permettre la mise en œuvre du nouveau projet de service lié au learning center. Il s'agira aussi de rappeler le cadre. Il s'inscrit dans le plan de formation annuelle de l'établissement. L'introduction présentera la méthodologie d'élaboration du plan ainsi que le périmètre temporel de celui-ci.

La première partie du plan définira le contexte de mise en œuvre. Comme il s'agit d'un plan interne qui n'a pas vocation à être diffusé aux organismes de formation extérieurs, la présentation de la bibliothèque et de ses services ainsi que des projets en cours seront raccourcis. Par contre, l'accent sera mis sur les enjeux liés à la réouverture en mode "learning center" et les changements induits.

^{façon} La seconde partie exposera les besoins en formation détaillée. Différents découpages sont possibles mais je pense présenter les formations en fonction des services mis en place. La partie accueil du public sera la plus développée car nécessitant le plus de formation: informatique, automatisation du public, langue, formation des usagers, aller vers le public...

La partie bibliothèque sera également bien représentée car pour l'instant le personnel est très peu formé dans son ensemble: open accès, ressources électroniques, savoir utiliser et manier le catalogue, présentation des outils permettant la réservation des espaces de travail en groupe ou des

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009060 Nombre de pages : 8

Epreuve : 101 Matière : 0529 Session : 2019

- CONSIGNES**
- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
 - Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
 - Numérotter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuillets dans le bon sens et dans l'ordre.
 - Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
 - N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

équipements innovants

Les formations seront proposées tout au long de l'année à venir avant l'ouverture du learning center. Certaines sont liées à la mise en place du service : si la bibliothèque choisit d'utiliser le service "Affluence" il ne sera testable qu'à près l'ouverture le cas des cartes ou une présentation d'autres bibliothèques est toujours possible en attendant.

Le plan de formation devra également comporter une partie liée à la formation des formateurs. Les agents ne peuvent pas s'improviser formateur simplement parce qu'ils maîtrisent parfaitement un outil. Sa spécialisation dans un domaine ou un outil n'a rien à voir avec les qualités de formateur.

La création d'un groupe de formateur pourra faire l'objet d'une validation de leur acquis en tant que formateur. La création d'un label formateur leur permettra de mettre en avant et de coloriser leurs nouvelles compétences.

Pour ailleurs, la mise en place d'un learning center fera sans doute bouger les lignes de l'organisation de l'établissement. Des fonctions transversales et un fonctionnement en mode projet feront apparaître de nouveaux besoins en formation qu'il faudra prendre en compte dans le plan de formation annuel. Le SCD devra s'approprier l'outil de gestion et d'évolution des carrières pour repenser l'organisation interne en fonction des choix des agents.

Les formations proposées en interne seront pour la plupart obligatoires puisqu'il s'agit de s'approprier l'usage d'un outil ou d'un savoir nécessaire au bon fonctionnement

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009060 Nombre de pages : 8

de l'établissement. Par ailleurs, le caractère obligatoire s'appliquera aux présentations générales mais pas forcément pour une formation sur le fonctionnement interne de telle ou telle application. Si des écrans détaillés sont mis en place, tout le monde n'a pas besoins de savoir comment insérer des messages dans l'application. Ainsi, il faudra opter pour un type cohérent de connaissances et de compétences et rendre les formations obligatoires.

En conclusion, la mise en place d'un plan de formation interne nécessite donc de bien connaître les besoins et de s'insérer dans le plan global du SCD. Par la suite, les formations misent en place "pour l'ouverture" devront trouver leur place lors de l'accueil des nouveaux arrivants. Les nouvelles compétences acquises devront être intégrées dans les fiches de poste.

Z.1.8.

8....18.