

Epreuve : Cas pratique¹⁰¹ Matière : OS29 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.
- Numéroté 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.

Ville de X
07/02/2019.

A l'intention de : M. le directeur du SED.

Objet : Note de préfiguration du plan de formation interne en vue de la mise en place du "Learning center".

Les débats sur les missions des agents de catégorie B ont occupé une place significative dans les échanges qui ont eu lieu lors des journées DiRBui et les 31 janvier et 1^{er} février derniers. Une illustration supplémentaire des questionnements qui traversent la profession au sujet des compétences et missions des personnels de bibliothèques.

Cette question des compétences acquises et à développer est au cœur du plan de formation de l'établissement, volet stratégique indispensable de tout projet de service. Ainsi, dans le cadre de la transformation de notre bibliothèque en "learning center", vous me demandez de vous proposer un document de préfiguration du plan de formation interne -

Un premier temps présentera des éléments d'ordre stratégique en rappelant les enjeux de la formation continue pour l'agent, pour l'encadrement, pour l'usager et pour l'établissement. Ensuite, un panorama des compétences attendues des équipes, et en adéquation avec le projet de "learning center" sera présenté. En fin,

1.1.8.

la dernière partie compilera des propositions organisationnelles pour la mise en œuvre concrète du plan de formation interne -

Le plan de formation est un document de pilotage et de programmation qui formalise la stratégie de l'établissement pour maintenir ou développer les compétences de ses agents. L'acquisition ou la montée en puissance de ces compétences s'opère en grande partie par la formation continue. Les enjeux en sont multiples et stratégiques. Pour l'agent, la formation continue peut constituer un élément d'épanouissement professionnel et par conséquent de bien être au travail ; (* et de développement personnel). lorsqu'elle aboutit à une prise de nouvelles responsabilités elle peut aussi être un élément bénéfique pour l'évolution de carrière. Par ricochet, la formation continue est un levier de management par l'encadrement dont les équipes formées gagnent en autonomie, et parfois en motivation. Le service commun de documentation, en mobilisant un personnel performant, gagne en "image de marque", voir en légitimité, en particulier dans le contexte de mise en concurrence des services induit par la LRU (loi relative à l'Autonomie et aux responsabilités et compétences élargies des universités) dès 2013. Enfin, et c'est un de ses objectifs prioritaires, la formation continue est bénéfique à l'utilisateur, en augmentant ou maintenant à un haut niveau, la qualité du service rendu -

Par ailleurs, il nous semble qu'une attention particulière devra être apportée à la façon dont ce plan de formation sera élaboré, puis .2.18...

présenté aux équipes - des choix opérés par ces méthodes impacteront le plan de formation tout dans son déroulement que dans ses effets - Ainsi, si le plan de formation devra être impulsé et coordonné par l'équipe "Formation continue", il pourra être co-construit avec l'ensemble des agents - Favoriser la consultation, la concertation horizontale plutôt que d'adopter une logique hiérarchique descendante paraît être un bon moyen de recueillir l'adhésion des équipes. Les échanges autour des missions prendront place lors des entretiens professionnels mais pourront trouver un cadre plus informel et collectif lors de groupes de travail thématiques regroupant des agents de toute catégories autour d'intérêts communs, ou encore de réunions de services ou de département. Tout au long de ce processus, la communication interne ne sera pas négligée et des points d'étape destinés à donner à chacun le même niveau d'information seront diffusés, en assemblée générale par exemple ou par une newsletter interne -

Il nous a semblé pertinent pour débiter cette note de poser ces observations et nous les garderons en tête à chaque étape de l'élaboration du plan de formation car ce sont elles qui orienteront nos choix et aideront dans les arbitrages qui s'y posent -

La seconde partie s'attachera à donner des pistes pour déterminer quelles sont les compétences à acquérir et par quels agents - Au regard du projet de service défini par le SES nous vous proposons le découpage suivant : compétences liées au fonctionnement du bâtiment, compétences liées au développement des services aux chercheurs, compétences relationnelles et compétences managériales.

L'un des axes prioritaires du projet de learning center est l'autonomisation du public. Pour ce faire, équipements innovants et amplitude horaires seront développés. Tous les agents devraient être formés à l'utilisation des nouveaux matériels (automates de prêt, ...3.1.8..

systèmes de réservation des salles via Affluences, utilisation des salles pédagogiques (écrans partagés, ...)

des SCD étant régis par la réglementation sur les ERP (établissements recevant du public) chaque agent devra être en mesure d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

Si ces compétences techniques liées à l'accueil du public doivent être maîtrisées par tout agent, il nous semble que les compétences liées aux services aux chercheurs demandent une spécialisation de quelques collègues en particulier. Ainsi, les agents membres du service ou département dédié aux services d'appui à la recherche, toutes catégories confondues, bénéficieront de formations ciblées; on peut penser aux archives ouvertes, "l'open science", la bibliométrie, le portail Isidore, ...

Ensuite, nous vaudrions attirer l'attention sur ce que la littérature scientifique qualifie de "soft skills" autrement appelées "qualités relationnelles" ou "compétences sociales". L'accueil personnalisé de l'usager, au cœur du projet de learning center porté par l'établissement, demandera la mobilisation de compétences relevant de la sphère du "savoir être" (accueil courtois, empathie, politesse, ...). Si ces compétences ne sont pas nouvelles et ^{qu'elles} ^{qui sont} déjà largement acquises par la majorité des personnels de la Bu, une formation spécialement conçue pour les spécificités de notre projet et établissement, permettrait d'améliorer encore la qualité d'accueil et de faire tomber un certain nombre de craintes que les équipes peuvent avoir.

Enfin, il nous semble que des formations en management et en particulier sur la thématique de l'accompagnement du changement pourraient être profitables pour les personnels encadrants et/ou gestionnaires de projets dans le cadre de la transformation du SCD.

Cette seconde partie révèle la polyvalence et la transversalité des missions et compétences attachées .4.1.8.
qui y sont

Epreuve : Cas pratique 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.
- Numéroté 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.

dévolues aux équipes, une cartographie de ces missions pourrait constituer à cet égard un document de suivi efficace et opérationnel. L'aspect organisationnel est d'ailleurs l'objet de la dernière partie de cette note -

Plusieurs aspects orientés "logistiques" sont à prendre en compte. Si la seconde partie de la note a montré que compétences communes et spécialisation seront à acquérir, on peut proposer aux agents un socle obligatoire de formations que viendra compléter un socle optionnel. La GPEC (gestion prévisionnelle des emplois & des compétences) de l'établissement sera un outil d'aide à la décision pour les arbitrages. Autre aspect qui nous semble important : s'agissant des compétences spécifiques, il faudra être vigilant sur le fait de toujours former plusieurs agents (ou moins deux) dans un souci de complémentarité mais aussi pour des raisons organisationnelles (suppléance en cas d'absence, transmission de compétences en cas de départ en mutation ou autre ...)

Concernant les organismes qui dispensent des formations, outre les réseaux professionnels des ULFB ou des ULFIS, on consultera le programme de formation interne de l'Université, dans un souci de mutualisation et de coopération. Nous précisons soulever deux points particuliers : la formation interne, entre collègues, dans le but de développer et de valoriser l'expertise et les compétences déjà présentes, et la mise en place de formations collectives

idéalement dans les murs de la BU avec l'objectif du développement d'un sentiment de cohésion d'équipe et de poursuite d'un objectif commun. Le sentiment pour chaque agent particulier d'être une part active d'un projet commun sera un gage de réussite et d'efficacité des formations continues dispensées.

Par clore cette partie, on part sur le calendrier; Si une partie des formations doivent être dispensées et les compétences acquises avant l'inauguration du learning center (sécurité des biens et personnes) d'autres pourront l'être plus progressivement (services aux chercheurs, avec des niveaux d'approfondissement et de technicité progressifs). Le volet budgétaire sera aussi finement analysé en fonction des choix opérés, en particulier au sujet des organismes de formation retenus.

Enfin, dès l'élaboration du plan de formation, on envisagera la phase d'évaluation de ce plan à une échéance arrêtée en amont et selon des modalités clairement définies (indicateurs, statistiques, questionnaire aux agents par exemple.)

Le document, outil préalable à l'élaboration du plan de formation a voulu montrer qu'un équilibre est à trouver entre polyvalence et spécialisation des compétences, technicité et compétences relationnelles des agents. La GPEC de l'établissement, une bonne connaissance des aspirations et des personnalités des agents ainsi que le souci de construire les projets en concertation, sont gages de l'efficacité de la mise en place et du bon déroulement du plan de formation.

A l'heure où les BU se transforment et investissent de nouveaux terrains d'expertise et d'actions, qu'il s'agisse des services aux chercheurs ou de l'innovation pédagogique, comme s'en sont fait l'écho les récents congrès ADBU, il nous semble opportun de porter la réflexion sur la formation initiale des personnels de bibliothèques -

