

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009501 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 encres foncées (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encres claires.
 - N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

7 février 2019

Note à l'attention du directeur du SCD : note de préfiguration du plan de formation interne des personnels du SCD en vue de la transformation de la bibliothèque centrale en Learning Center.

Alors que dans un an notre bibliothèque centrale sera devenue un Learning Center, et que cette transformation va donner lieu à la mise en place d'un nouveau projet de service, vous m'avez demandé d'établir une proposition de ce que pourrait être le plan de formation des personnels qui sera mis en place pour accompagner spécifiquement ce changement.

Je vous propose donc dans cette note d'évoquer la manière dont nous pourrions recenser les besoins, puis de dégager une typologie des domaines pour lesquels des formations seraient à prévoir, avant d'aborder les modalités de ces formations et le calendrier de l'ensemble du projet.

En transformant la bibliothèque centrale en Learning Center, nous ne modifions pas seulement les lieux, mais aussi et surtout l'état d'esprit dans lequel nous allons travailler : nous allons passer d'un intérêt次要的 sur nos collections à une prise en compte primordiale de l'usager. Ce changement de posture, que beaucoup d'autres bibliothèques expérimentent aussi actuellement, nous a amené à rédiger un nouveau projet de service s'appuyant sur plusieurs axes : l'automatisation des tâches de prêt/retour, l'autonomisation du public dans l'usage des espaces et des nouveaux équipements, l'extension des horaires ...

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009501 Nombre de pages : 8

d'ouverture et un meilleur accompagnement des chercheurs. Pour les personnels du futur Learning Center, tout cela implique un changement de posture vis-à-vis de nos lecteurs qui deviennent aussi importants que les ressources qui sont mises à leur disposition. Pour accompagner cet effort qui leur est demandé par la direction des SCD, il est important que celle-ci leur propose un plan de formation qui soit spécifique à cet événement, sans supprimer le plan de formation continue prévu par ailleurs.

Dans un premier temps, il va falloir recenser les besoins en formation des personnels. Comme ce plan de formation provient d'une commande de la direction des SCD, et que nous ne pouvons pas attendre que les entretiens professionnels annuels aient eu lieu, ce recensement proviendrait essentiellement de la réflexion du groupe-projet, complété par les avis des personnels encadrons qui connaissent les compétences de leurs subordonnés i.e. les points qui méritent d'être améliorés.

De mon point de vue, plusieurs grands axes de formation seraient à étudier. D'abord tout ce qui a trait à l'accueil du public : quelle posture adopter lorsqu'on est en service public ? Comment échanger avec le public ? Comment éviter / broméder aux tensions entre usagers et personnels de la bibliothèque ? S'exprimer oralement / s'exprimer par écrit. etc... Ces formations seraient surtout des piques de rappel pour mes personnels qui sont déjà censés connaître ces bases. Cependant, devant les enjeux qui sont posés par la matrice du Learning Center, nous nous devons d'insister réellement sur ces points-là. Pour ces formations, j'aurai une préférence pour une intervention extérieure qui nous évitera l'écueil de trop ressembler à des remontances, de la part des responsables de service, sur ce qui est fait et ce qui ne l'est pas.

Ensuite, un autre volet des formations devra porter sur les nouveaux équipements auxquels le Learning Center va donner accès. Pour le prêt/retour, par exemple, sans être en première ligne puisque ce seront les lecteurs qui l'accompliront eux-mêmes, nos collègues doivent connaître le fonctionnement des automates, savoir l'expliquer aux usagers, et savoir à quel moment il peuvent avoir à finalement le prendre en charge (retards, compte-lecteur en défaut...). Le Learning Center va également proposer de nouveaux services à ces usagers : la réservation de salle à distance, le prêt de tablettes, liseuses, mini-ordinateurs, l'usage de vidéoprojecteurs, de tableaux blancs interactifs, la mise en place d'espace de visionnement, etc... L'usage de ces outils, nouveaux pour la plupart en bibliothèque, va nécessiter des formations à leur fonctionnement, afin que le personnel de la bibliothèque puisse accompagner les usagers dans leur utilisation. Pour ces formations qui concernent du matériel neuf, je souhaiterais demander au fabricant ou à l'installateur de prévoir la formation adéquate.

Je pense que nous aurons aussi à prévoir des formations en lien avec nos collections car les nouveaux usages souhaités dans le cadre du Learning Center les concernent également. En effet, l'automatisation des prêts va nécessiter un gros chantier de traitement physique des documents (pose de la puce RFID), et il sera nécessaire d'en expliquer à tous le fonctionnement, les modalités de pose, et de fonctionnement ensuite. Dans notre nouvelle structure, nous souhaitons également mettre en avant nos collections numériques (abonnements aux bases de données, aux revues électroniques, ebooks..). Il est important donc que l'ensemble des personnels soit formé à leur usage, et en tout cas en connaisse l'existence et le moyen de s'y connecter (plusieurs niveaux de formation à prévoir). Pour ces formations, je pense que les formateurs pourront être de nos collègues, en fonction de leurs compétences.

Enfin, pour profiter de cette avancée que nous faisons en passant d'une "BU" à un Learning Center, nous pouvons prévoir, s'il nous en reste la possibilité, de proposer à nos collègues des formations qui leur permettent d'évoluer et de développer leurs compétences dans le but de modifier la répartition des tâches.

au sein de notre structure, telle qu'elle existe aujourd'hui ; avec une répartition des tâches par catégorie (A,B,C) que nous pouvons souhaiter voir évoluer. Ce volet de formations viendra sans doute dans un second temps, car il nécessite une réflexion approfondie sur la répartition des tâches qui n'est pas forcément au calendrier.

Afin de mettre en veine ce plan de formation, je souhaiterais pouvoir travailler avec un groupe-projet constitué de personnels de différentes catégories (A,B,C), prenant part à différents services (service public, collections...), soit environ 6-7 personnes - les membres de ce groupe projet devront élaborer le plan de formation, être formateurs ou trouver les formateurs les plus adaptés (à l'intérieur comme à l'extérieur). Je envisage, pour certaines formations, que le groupe-projet soit formé en premier, puis que ses membres deviennent formateurs de leurs pairs ensuite. Cette modalité permettra de proposer des formations en plus grand nombre, donc à de plus petits groupes, mais surtout de favoriser la communication dans l'équipe et de valoriser les compétences des formateurs auprès de leurs collègues.

Pour ce qui est des modalités de formation pour les personnels formés, je pense qu'un tronc commun devrait être obligatoire pour tous.

Des formations plus spécifiques pourraient être proposées en plus, pour ceux qui seraient intéressés. Je pense par exemple à des modules concernant des outils spécifiques comme Rotoro ou One Note, ou des formations sur la science directe, l'open access, le droit d'auteur ou le plagiat. Cela dans le but de créer ensuite un accompagnement du public des chercheurs de l'université.

Dans l'ensemble, toutes ces formations devront être proposées à nos collègues de manière claire, si possible avec un programme complet dès le début. Pour motiver les personnels et valoriser ces temps de formation, je demanderai au service de Ressources Humaines de l'université d'inclure ces formations dans l'offre générale de formation de l'établissement. Cela permettra un meilleur suivi des inscriptions, des présences et donc une meilleure anticipation des absences pour formation des uns et des autres. Ces formations, en passant par l'outil officiel

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009501 Nombre de pages : 8

Epreuve : 101 Matière : D529 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.

de l'Université, seront visibles dans le parcours professionnel du fonctionnaire et valorisable pour lui ensuite.

Une fois que toutes les modalités auront été précisées, et la proposition de plan de formation établie, elle sera présentée à la direction du SCD pour validation.

Sur l'année à venir, temps qui nous reste avant l'inauguration du learning Center, j'envisage le calendrier suivant :

<u>Quand</u>	<u>durée</u>	<u>Quoi</u>
dès maintenant	15 jours	Création du groupe - projet
" "	4 semaines	Recensement des besoins
Fin mars 2019	15	Synthèse par le groupe de projet
Début avril 2019		Validation par direction du SCD
Avril à juin 2019		Création des formations (intervenant, support)
Mai - juin 2019		Premières formations sur les postures d'accueil
Octobre - novembre 2019		Suite des formations sur les outils (pour que cela soit encore "fais" en février 2020)
Novembre 2019 → janvier 2020		Formations outils spécifiques, non obligatoires
février 2020		Inauguration du Learning Center

Changer de manière de travailler nécessite une grande mobilisation des personnels et un accompagnement soutenu de la part de la direction du SCD. En parallèle des formations qui seront proposées, les personnels vont également être très sollicités pour tout ce

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : ETUDE DE CAS
N° Anonymat : A000009501 Nombre de pages : 8

qui touche aux collections : désherbage, pose des puces RFID, déménagement /emménagement ; et cela en plus des bouleversements liés au changement d'espace de travail. Le plan de formation qui leur est proposé se doit donc d'être vraiment resserré et limité car tous auront beaucoup de choses à faire pendant l'année à venir, en plus de l'activité habituelle de la bibliothèque. L'objectif de ce plan de formation est donc de couvrir les points principaux avant l'inauguration. Une évaluation à la fin du printemps 2020 permettra de pointé les besoins qui n'auraient pas été couverts et de proposer des compléments utiles.

La correspondante formation
des personnels

