

# CONSTRUIRE UN PROJET DE SERVICE PARTAGE

---

Malgré les tensions // pour régler les tensions

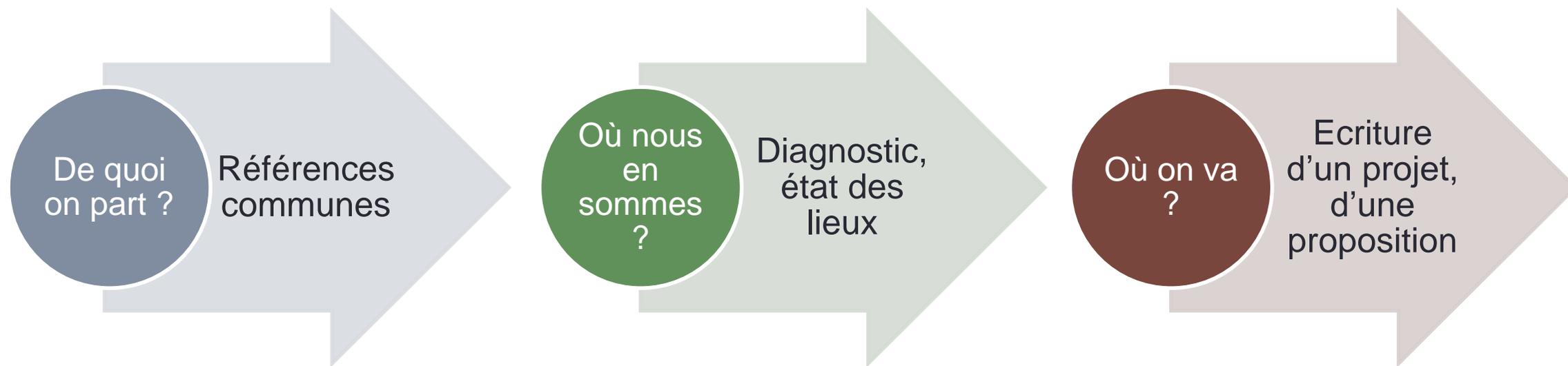
Deux exemples

- BDP du Gard
- BM de Noisy-le-Grand

# Les enjeux

- Retrouver un objectif collectif dans le projet du service
- Retrouver de la cohésion d'équipe autour d'un projet professionnel, au-delà des questions relationnelles, d'affect, d'historique, etc

# Une démarche participative, un projet co-construit



# Quelques principes de base

- Tout le monde doit participer
- S'extraire si possible des lieux classiques (salles de la mairie, se faire accueillir par une autre bibliothèque)
- La direction organise des temps d'échanges, pose le cadre et surtout accompagne
- Créer des moments de convivialité (repas commun)
- Principe de confiance et de réalité :
  - on ne peut pas travailler tous sur tout mais des temps d'échanges sont organisés,
  - Il ne tient qu'à l'équipe de faire des propositions réalisables : si elles ne le sont pas il ne se passera rien, si aucune proposition n'émerge, le projet viendra de la direction

# Partir d'une base commune

## BDP

Échelle d'un service au sein de la BDP: la diffusion documentaire

Le point de départ : le schéma départemental de lecture publique

## Bibliothèque municipale

Echelle d'une médiathèque au sein de la Direction des affaires culturelles

Le point de départ : les grandes lignes politiques / les textes fondateurs (Manifeste de l'Unesco, de l'ABF)

# Une démarche participative, organisée selon la configuration du service

## BDP

Equipe réduite: 10 personnes

Possibilité de s'extraire deux jours complets du service

Un périmètre d'action restreint : la diffusion documentaire

## BM

Equipe importante: 30 personnes

Contrainte du service public, aucun jour de fermeture

Un projet global à monter, traitant de tous les aspects du service, y compris le fonctionnement interne

# En BDP, la formule « séminaire »

- Deux jours
  - Jour 1:
    - Lecture commune du schéma départemental de lecture publique compréhension commune, début des discussions
    - Choix de grandes lignes à traiter, au regard du Schéma départemental de lecture publique
    - Travail en deux groupes : balayer le champ des possibles
  - Jour 2 :
    - Présentation d'un groupe à l'autre et échanges
    - Finition de chaque proposition
    - Présentation à la direction
- A la suite de ce « séminaire », écriture par la chef de service et jeu de navettes avec les participants avant proposition à l'équipe de direction

# En médiathèque municipale, la formule longue

## Les points de complexité :

- Trois sections aux fonctionnements divers (adultes, jeunesse et musique cinéma)
- Peu de communication entre les sections
- Une situation en tension

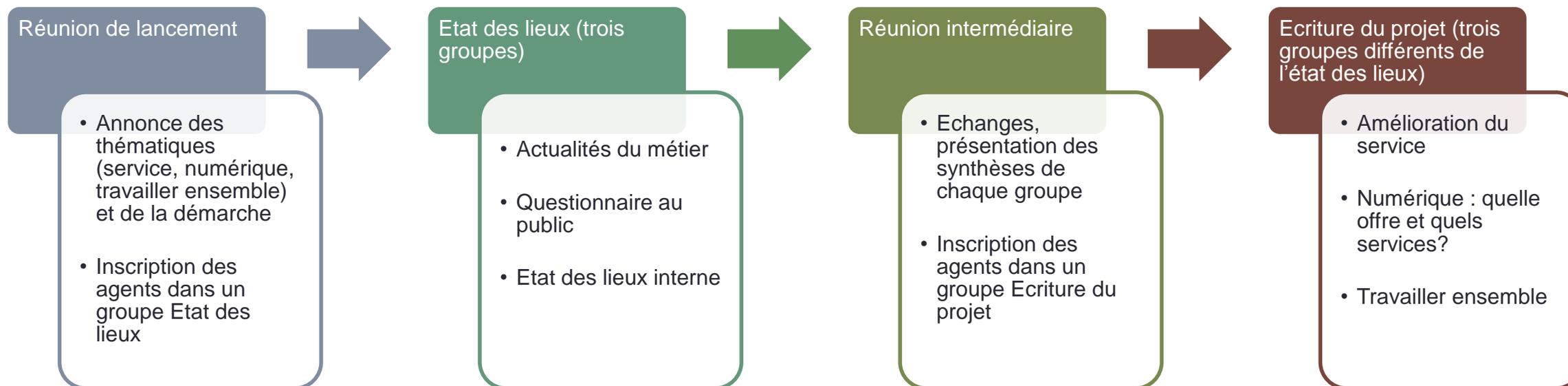
## Les enjeux:

- Proposer un projet et revaloriser le service aux yeux de la collectivité
- Provoquer les échanges et les débats dans l'équipe
- Créer un esprit d'équipe

# En médiathèque, la formule longue: le cadre

- Tout le monde participera à un groupe de travail tout au long de la démarche
- Choix du groupe sur la base de volontariat mais ré-équilibrage si besoin par la direction : les groupes doivent être inter-grades, inter-section, etc.
- Trois thématiques traitées, choisies en accord avec la direction générale
  - Amélioration du service
  - Numérique
  - Travailler ensemble, fonctionnement interne

# Le processus



# Etape 1 : L'état des lieux

Thématiques transversales:

Amélioration du service, Numérique, Travailler ensemble

## Groupe 1

Actualités du métier :  
veille professionnelle,  
visites et questionnaires  
à d'autres  
médiathèques

## Groupe 2

Publics : Questionnaire  
au publics, via le site de  
la ville (+ de 1000  
réponses!)

## Groupe 3

Travailler ensemble:  
Questionnaire à  
l'équipe, sur nos  
pratiques, nos souhaits

## Etape 2 : Ecriture

### Utilisation des éléments de l'état des lieux

Groupe 1  
Numérique

Groupe 2  
Amélioration du  
service

Groupe 3  
Travailler  
ensemble

# Rétro-planning

			Etat des lieux		
		Point d'étapes	Visite, observations actualités du métier	Production de questionnaires, enquêtes	Etat des lieux interne
	31-janv	Lancement état des lieux			
	07-févr	Constitution des groupes			
Etat des lieux	14-févr		Définition rétro-planning puis travail contenu		
	21-févr		Elaboration grilles de visite, repérage de lieux pertinents, prise de contact.	Définition rétro-planning puis travail contenu	
	28-févr			Définition rétro-planning puis travail contenu	
	07-mars			Elaboration questionnaires, enquêtes et mode de diffusion	Elaboration questionnaire interne puis déploiement
	14-mars				
	21-mars				
	28-mars			Visites puis restitution. Idem pour recherches	Déploiement
	04-avr				
	11-avr		Dépouillement		Dépouillement
	18-avr				
	25-avr		Restitution sous-groupes	Restitution au sous-groupe	Dépouillement
	02-mai				
	09-mai				
	16-mai	Restitution plénière / lancement Ecriture			

# Rétro-planning suite

		Ecriture projet de service			
		Point d'étapes	Amélioration du service: 1. Accueil 2. Perception médiathèque	Numérique 1. Quelle offre 2. Quelle médiation	Travailler ensemble 1. Inter-section 2. Com-interne
	16-mai	Restitution plénière / lancement Ecriture			
Ecriture projet de service	23-mai		GT 1 : rappel des objectifs et méthode + début réflexion		
	30-mai		GT 2 : suite réflexion	GT 1 : rappel des objectifs et méthode + début réflexion	
	06-juin		GT 3 : restitution sous-groupes / débats	GT 2 : suite réflexion	GT 1 : rappel des objectifs et méthode + début réflexion
	13-juin			GT 3 : restitution sous-groupes / débats	GT 2 : suite réflexion
	20-juin				GT 3 : restitution sous-groupes / débats
	27-juin	Restitution équipe complète			

# Résultats

Projet de service validé par la direction générale et les élus

Un nouvel organigramme proposé par l'équipe et validé en comité technique paritaire  
—————> pas de section mais des pôles : publics, numérique, politique documentaire et animations : le travail en transversalité écrit dans notre fonctionnement

Le principe des groupes de travail sur la base du volontariat est acté pour la mise en œuvre du projet de service

exemple 2015 : trois groupes de travail : marchés publics, horaires et plannings, mise en place d'un prêt de tablettes

Le principe des groupes de travail est également acté pour la construction de la programmation

Missions des agents élargies: toutes sections, tous publics et participation volontaire aux projets vers d'autres publics que ceux de la section d'origine

Cohésion d'équipe renforcée (concert fête de la musique, animations, participation aux repas communs, ...)