Redynamiser le service public dans sa bibliothèque

Formation à distance
Dates : du 12/05/2025 au 24/11/2025
Durée : 15 heures
Publics visés : Cadres des bibliothèques de lecture publique, universitaire ou de centres de documentation souhaitant s'engager dans une démarche d'amélioration des services aux publics. Le prérequis est d'occuper durant le cycle des fonctions de directeur.trice, de responsable de bibliothèque, de responsable des services aux publics, de responsable de démarche-qualité autour des services aux usagers.
Lieu de la formation : Plateforme pédagogique de la formation à distance, Enssib , 69100 Villeurbanne
Responsable scientifique : Anne BORAUD Consultante en accompagnement du changement
Compétences visées
Consolider et clarifier votre projet pour les services aux publics dans votre bibliothèque,
(Re)donner du sens aux missions de services aux publics à votre équipe,
S'approprier des outils et méthodes pour améliorer la qualité de service,
S'approprier des outils et méthodes de résolution de problèmes adaptés aux situations d'accueil.

Méthodes pédagogiques

Cette formation-action est basée sur la méthode de codéveloppement (CoDEV)
C'est une approche de la formation qui mise sur la dynamique de groupe pour améliorer la pratique professionnelle. Inventée au Québec dans les années 1980 par Arnaud Payette et Claude Champagne, elle s'inscrit dans le courant de l'Action Learning.
Un cercle de codéveloppement réunit entre 6 et 10 participants désireux d'échanger sur leurs préoccupations professionnelles. Le groupe choisit collectivement le sujet qui sera traité durant les 3h de la séance. Le facilitateur se charge de faire fructifier les ressources collectives pour permettre à chacun d'apprendre sur lui-même et les autres.
La spécificité du CoDEV tient dans une méthode rigoureuse en 7 étapes, respectueuse des divergences et des situations individuelles. Elle met de côté le jugement en cherchant plutôt la divergence constructive que le consensus : il s'agit de faire émerger de nouveaux regards, de nouvelles idées sur la situation spécifique apportée par l'un des participants. Dans l'idéal, un groupe de CoDEV regroupe des professionnels qui ne travaillent pas ensemble au quotidien et, surtout, n'ont pas de relation hiérarchique. Tous doivent s'engager à une parole sincère et authentique.
Pour information, cette modalité ne nous permet pas de prendre deux personnes d'un même établissement.

Contenu de la formation
Les contenus sont définis collectivement, sur la base des situations apportées par les participants. Alors, de quoi parler pendant une séance de codéveloppement ?

- De vos projets : développer la culture de l’accueil auprès de vos équipes, mettre en place une démarche qualité, revaloriser le service public pour vos collègues, harmoniser les pratiques entre sites, former vos équipes aux savoir-être propres à l’accueil, etc.
- Des problèmes que vous rencontrez dans votre quotidien : réticences à assurer le service public, perte de sens, accompagnement de vos équipes pour gérer les conflits avec les usagers, etc.
- De vos préoccupations : faire de l’accueil une tâche valorisante et identitaire, développer des services numériques en complément de l’accueil physique, etc.

Ces exemples offrent tous des situations concrètes propices au codéveloppement. Venez avec les vôtres !

Ce parcours, constitué de 5 séances de 3h chacune, doit être suivi dans son intégralité. Les dates sont les suivantes :
Lundi 12/05/25 - 13h30-16h30
Lundi 16/06/25 - 13h30-16h30
Lundi 22/09/25 - 13h30-16h30
Lundi 13/10/25 - 13h30-16h30
Lundi 24/11/25 - 13h30-16h30

Anne Boraud est conservateur des bibliothèques en disponibilité.
Elle a été directrice d'établissements et prépare actuellement une thèse en sciences de gestion sur les compétences collectives.
Titulaire du diplôme de coach systémique stratégique, elle forme et accompagne au changement en tant que consultante indépendante.
Elle a été formée au Centre Européen de Codéveloppement Professionnel et Managérial (CECODEV) et est membre de l’AFCODEV (Association Française de Codev)
Tarifs 375€

STAGE COMPLET !

Payant pour tous. Gratuit uniquement pour les agents relevant du Ministère de la Culture.

Formation soutenue par le Service du Livre et de la Lecture du Ministère de la Culture.

Soutenu par

MINISTÈRE
DE LA CULTURE
Liberté
Égalité
Fraternité

Vos contacts

Claudette Laib et Rafiqua Ibrahim Alifou, Gestionnaires stagiaires - Pôle FTLV
Direction des études et des stages
Tél : +33 (0)4.72.11.44.46
Email : formationcontinue@enssib.fr

Candidater à la formation

Dates de candidature : du 26/09/2024 au 05/04/2025.
Une sélection des participants sera effectuée 2 jours après la clôture des candidatures.