

Congrès du SBO - Nord 2016

**La dimension humaine de la bibliothèque**

# **MANUEL SUR LES RESSOURCES HUMAINES DANS LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES**

**Bemaadziwaad ezhi-nendamowaad iw kendaaswin**

# Les ressources humaines et la bibliothèque publique

## PROGRAMME

mercredi 21 septembre

|   |                   |
|---|-------------------|
| Présentation : Les tendances en ressources humaines et la bibliothèque locale                   | 8 h 30 à 9 h 15   |
| Discussion en petits groupes 1 : Les tendances en ressources humaines et la bibliothèque locale | 9 h 15 à 10 h 15  |
| Discussion en petits groupes 2 : Le point sur la situation actuelle                             | 10 h 45 à 11 h 45 |
| Discussion en petits groupes 3 : Définir les besoins  | 13 h 00 à 14 h 00 |
| Discussion en petits groupes 4 : Penser à demain  | 14 h 00 à 15 h 00 |
| Séance plénière   | 15 h 30 à 16 h 30 |

## Introduction

Les participants et participantes à la rencontre d'aujourd'hui sont invités à réfléchir aux besoins actuels et aux besoins futurs touchant les ressources humaines des bibliothèques, et à établir des stratégies efficaces pour répondre à ces besoins.

- La première activité de la journée est une présentation sur les tendances en ressources humaines et sur leurs conséquences pour les communautés.
- Lors des discussions en petits groupes, les participants et participantes examineront les priorités d'apprentissage (en d'autres mots, ce que les membres du personnel doivent apprendre pour se perfectionner et s'épanouir), discuteront des compétences qui y sont liées; et aborderont les besoins de formation et les ressources (politiques, planification de la relève et formation).

Dans un souci de faciliter les échanges entre collègues, trois groupes seront formés : Premières nations; bibliothèques municipales de langue française; et bibliothèques municipales de langue anglaise.

Des membres du personnel de DiBrina Group se tiendront à la disposition des délégués et déléguées tout au long de la journée.

Ce sommet sur les ressources humaines donnera un accès aux outils et au savoir-faire nécessaires pour répondre aux besoins de dotation de toute bibliothèque, qu'elle compte 1 employé ou 100 employés.

# Présentation : Les tendances en ressources humaines et la bibliothèque

Notes

## Discussion en petits groupes 1 : Les tendances en ressources humaines et la bibliothèque

La discussion portera sur les tendances soulignées lors de la présentation, et sur l'effet de ces tendances sur la dotation et sur le fonctionnement de votre bibliothèque.

Sujets de discussion :

- Comment ces tendances touchent-elles votre bibliothèque?
- Comment la bibliothèque peut-elle s'adapter à ces tendances?
- Ces tendances ont-elles un effet sur le fonctionnement quotidien de la bibliothèque?
- En quoi ces tendances influencent-elles les besoins de la bibliothèque en matière de dotation?

---

Notes

*« Rien n'est plus important que l'embauche et le perfectionnement. La réussite d'une entreprise repose avant tout sur ses employés, et non sur ses stratégies. » Lawrence Bossidy, General Electric*

## Discussion en petits groupes 2 : Le point sur la situation actuelle

La discussion touchera aux principaux enjeux entourant la dotation en personnel.

Sujets de discussion :

- Enjeux clés pour la dotation en personnel de votre bibliothèque
- Mesures à prendre pour répondre aux enjeux ou relever les défis
- Soutien nécessaire pour passer à l'action

---

Notes

*« N'engagez pas quelqu'un qui n'est à la tâche que pour l'argent. Engagez quelqu'un qui aime réellement son travail. » Henry David Thoreau, La Vie sans principe*

## Discussion en petits groupes 2 : Étude de cas sur une bibliothèque publique municipale

Lisez l'étude de cas suivante en vous plaçant dans le rôle de direction générale de la Bibliothèque publique de Trillium.

La Bibliothèque publique de Trillium est établie dans une communauté de 1 900 personnes. Les dernières années ont été marquées par des problèmes économiques, mais l'avenir s'annonce plus prometteur, car une entreprise spécialisée dans l'industrie de la biomasse envisage de s'établir à Trillium. Entre-temps, les citoyens et citoyennes qui ont perdu leur emploi à temps plein se tournent vers la bibliothèque pour accéder à Internet et à d'autres ressources technologiques.

En 2013, la bibliothèque a acheté son premier lecteur numérique Kobo. En 2014, elle a obtenu, conjointement avec d'autres bibliothèques de la région, une subvention pour acquérir d'autres lecteurs numériques, appareils portables et tablettes. Toutefois, les membres du personnel étaient réticents à se familiariser avec ce nouveau matériel. La plupart des appareils demeurent entreposés dans le bureau de la direction générale.

En 2015, la bibliothèque a constaté que les usagers demandaient de plus en plus d'aide pour l'utilisation de leurs appareils électroniques et posaient plus de questions au sujet des technologies. En effet, les citoyens et citoyennes se procuraient un nombre croissant de téléphones intelligents et d'autres appareils portables.

Soucieuse de répondre aux besoins de sa clientèle, la bibliothèque a demandé à une employée de tenir des séances de soutien technologique une fois par semaine. Il s'agit d'une petite bibliothèque qui ne compte que trois employées (équivalent temps plein), et une seule employée se sentait suffisamment à l'aise avec les technologies pour fournir ce service. Étant donné qu'elle ne travaillait que 15 heures par semaine, le service n'était pas suffisant pour satisfaire à la demande.

L'un des objectifs du conseil de la Bibliothèque publique de Trillium est de positionner la bibliothèque comme carrefour technologique. Le conseil veut que la bibliothèque offre de la formation sur le fonctionnement des technologies : utilisation d'un ordinateur, d'appareils mobiles et de tablettes; téléchargement de livres électroniques; et fonctionnement du numériseur. La bibliothèque prévoit établir un espace de création (makerspace) au cours du prochain exercice financier.

Les employées travaillent à la bibliothèque depuis de nombreuses années et elles sont réticentes à faire l'apprentissage des nouvelles technologies. Lorsque la seule employée qui maîtrise suffisamment bien l'utilisation des outils technologiques est absente, ses collègues invitent les clients à revenir la consulter lorsqu'elle sera sur place.

Les clients se montrent généralement très satisfaits du service à la clientèle de la bibliothèque et de leurs interactions avec les employées. Cela dit, la qualité du service n'est pas optimale puisqu'une seule personne est en mesure de répondre aux questions techniques. Cela donne lieu à une certaine frustration chez les clients. Le conseil de bibliothèque souhaite rendre l'offre de services et de programmes plus polyvalente et complète afin de répondre à la demande croissante. Ainsi, toutes les employées qui offrent des services au public doivent acquérir les compétences nécessaires pour aider les membres du public à utiliser les ressources électroniques et numériques.

## Discussion en petits groupes 3 : Définir les besoins

Il s'agit de déterminer les connaissances, les compétences et les capacités que doivent posséder les membres du personnel.

Sujets de discussion :

- Quelles sont les connaissances, les compétences, les capacités et les aptitudes requises pour accomplir le travail qui doit être fait à la bibliothèque?
- Quelles sont les connaissances, les compétences, les capacités et les aptitudes requises pour offrir les services à la collectivité?
- En cas de départ soudain de la direction générale ou d'autres membres du personnel, quelles connaissances, compétences, capacités et aptitudes devraient être acquises par les personnes qui les remplaceront?

---

Notes

*« Pour être souple, un organisme doit alléger le contrôle qu'il exerce sur les gens et les laisser faire ce qu'il faut, comme il le faut. » Robert B. Shapiro*

## Discussion en petits groupes 3 : **Définir les besoins**

Notes complémentaires



## Discussion en petits groupes 4 : Penser à demain

La discussion portera sur la planification de la relève, la formation et les politiques.

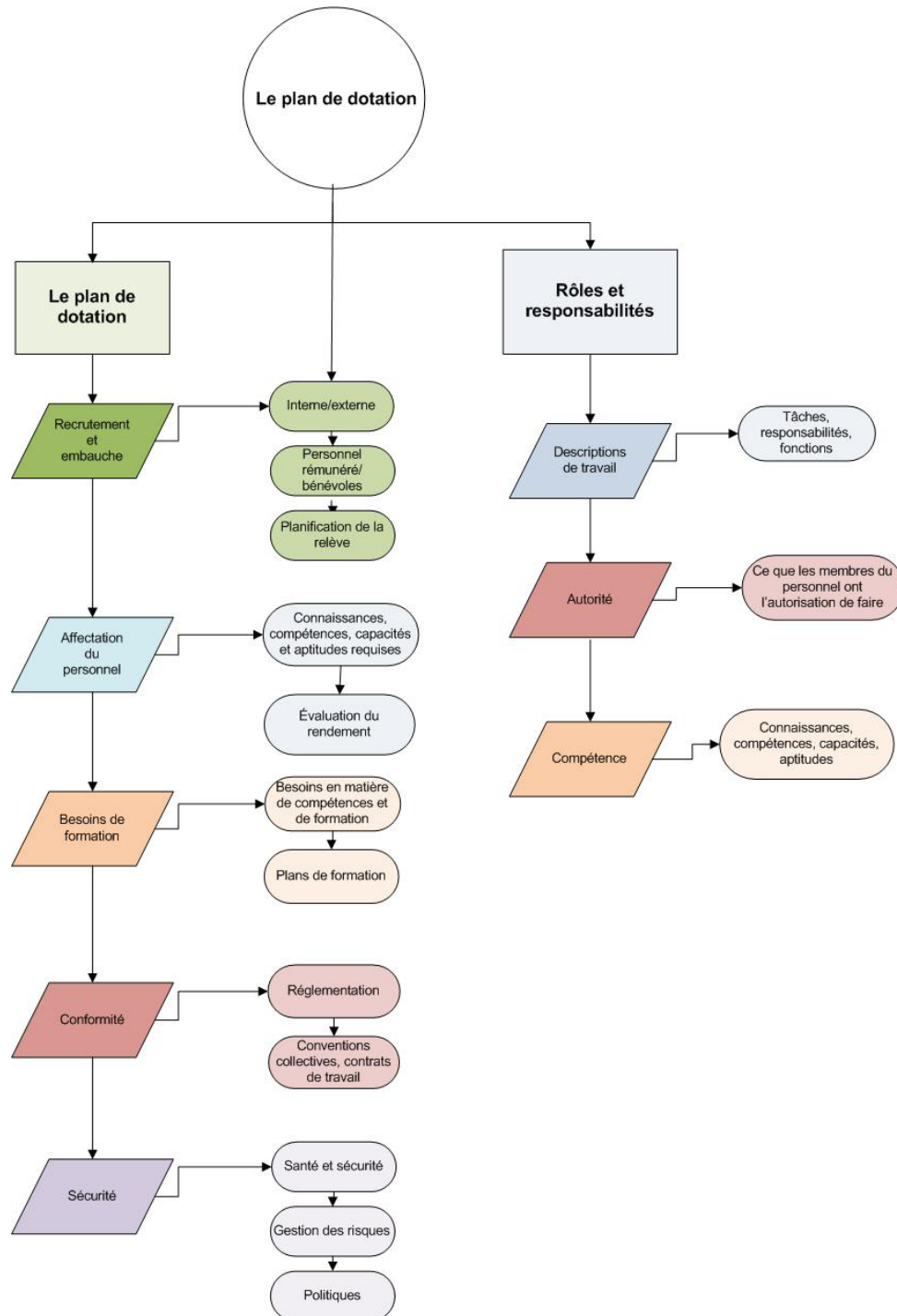
Sujets de discussion :

- Passez en revue les notes que vous avez prises lors de la première discussion en petits groupes. Discutez des tendances en ressources humaines et de leur influence sur la planification de la relève et la formation du personnel.
- Déterminez les connaissances, les compétences, les capacités et les aptitudes essentielles dans un contexte de planification de la relève et de formation.
- Pensez à ce dont votre bibliothèque a besoin (gestion, politiques, revendications) pour s'adapter aux tendances en ressources humaines et aux autres enjeux clés.

---

Notes

# Discussion en petits groupes 4 : Penser à demain — Le plan de dotation



## Idées clés à souligner lors de séance de conclusion

Les tendances en ressources humaines et la bibliothèque locale

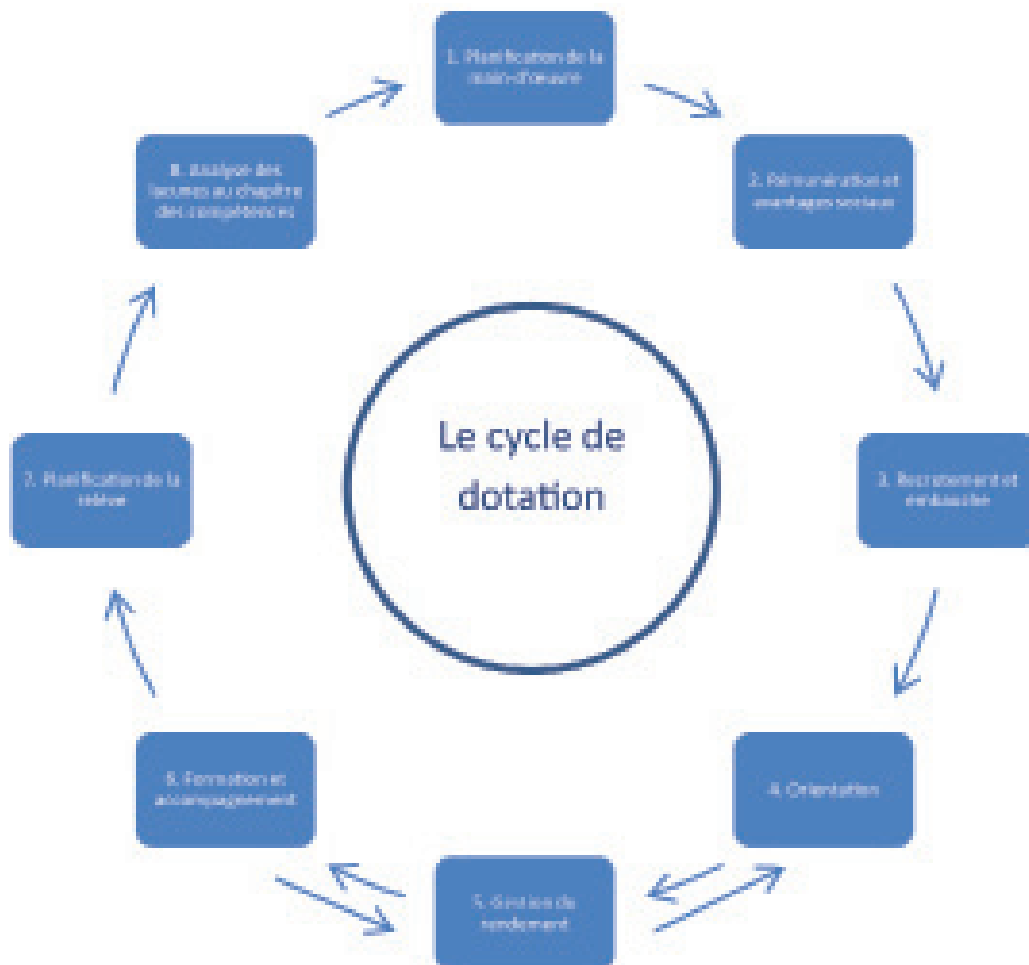
Le point sur la situation actuelle

Définir les besoins

Penser à demain

Séance plénière :  
**Idées pour aller de l'avant à ma bibliothèque**

# Le cycle de dotation



Modifié de : <http://www.conceptdraw.com/How-To-Guide/picture/human-resource-management/MANAGEMENT-HR-Flowchart-Talent-Management-Process.png>



**Ontario Library Service – North**  
**Service des bibliothèques de l'Ontario – Nord**