



L'accompagnement au changement comme condition de réussite : un exemple suisse

Jean-Philippe Accart

Directeur Bibliothèque et Archives - École hôtelière de Lausanne (EHL)

HES-SO - University of Applied Sciences Western Switzerland

jean-philippe.accart@ehl.ch



L'accompagnement au changement / JP Accart

Déroulé

- Le contexte et l'environnement de la BN suisse
- Service traditionnel *versus* service innovant
- *Quid* de l'équipe en place ?
- Comment opérer ? Méthode et patience
- La transformation
- Les raisons du succès
- Les développements
- Les enseignements à tirer

L'accompagnement au changement / JP Accart

Le contexte et l'environnement

- La Bibliothèque nationale suisse et son mandat légal : « Collecter tout sur la Suisse »
www.nb.admin.ch
- Le Service « Information au public »
- Le *Catalogue collectif suisse*, une réminiscence du passé : une décision à prendre
- Une équipe professionnelle, multilingue et compétente
- La position de la hiérarchie



L'accompagnement au changement / JP Accart

Service traditionnel *versus* service innovant :

- Fin d'une époque, commencement d'une autre
- Prendre le train des technologies à distance
- Garder le lien avec le public de la BN et toucher d'autres publics
- Valoriser les compétences de l'équipe
- Mettre en place un service innovant



L'accompagnement au changement / JP Accart

Quid de l'équipe en place ?

Compétences acquises : accueil, renseignements, recherches d'information (RI), fourniture de documents et prêt entre bibliothèques...

Compétences à acquérir :

- > développer l'accueil et le renseignement virtuel
- > reconversion des tâches et gestion de projet
- > nouvelles compétences en RI
- > autre technologie à intégrer au quotidien
- > nouvelles procédures



L'accompagnement au changement / JP Accart

La transformation

Etape 1 : Prise en compte d'un projet de service de renseignement virtuel (SRV) réalisé par des étudiants de la HEG Genève ; participation au Congrès professionnel VRD aux Etats-Unis.

Etape 2 : Discussion et débat avec l'équipe par rapport à la faisabilité ; avis de la hiérarchie ; discussion avec le service IT -> **décision de continuer le projet.**

Etape 3 : Adoption de la démarche **projet Hermès** (Confédération helvétique).

Etape 4 : Choix d'un compte messagerie personnalisé pour les échanges ; d'un nom pour le service (**SwissInfoDesk**), d'un slogan «**Tout sur la Suisse**» ; répartition des tâches et organisation du travail.

Etape 5 : appropriation progressive par l'équipe ; reconnaissance interne et externe ; devient «projet de la BN».

L'accompagnement au changement / JP Accart

Les raisons du succès

- > projet innovant
- > démarche participative
- > inclusion de toutes les membres de l'équipe
- > informations régulières sur le l'avancement du projet
- > prise de responsabilité
- > proposition et discussion d'idées nouvelles
- > création d'un groupe «Qualité»

L'accompagnement au changement / JP Accart

Les développements

-> Développement de partenariats nationaux et internationaux : rencontres annuelles avec les partenaires, recherche de solutions communes.

-> Elaboration d'une Charte commune pour le renseignement virtuel

<https://www.nb.admin.ch/snl/fr/home/services/des-questions-sur-la-suisse---swissinfodesk/bibliotheques-partenaires-du-guichet-virtuel-sur-la-suisse.html>

-> Compétences renforcées en recherche d'information.

L'accompagnement au changement / JP Accart

Les enseignements à tirer :

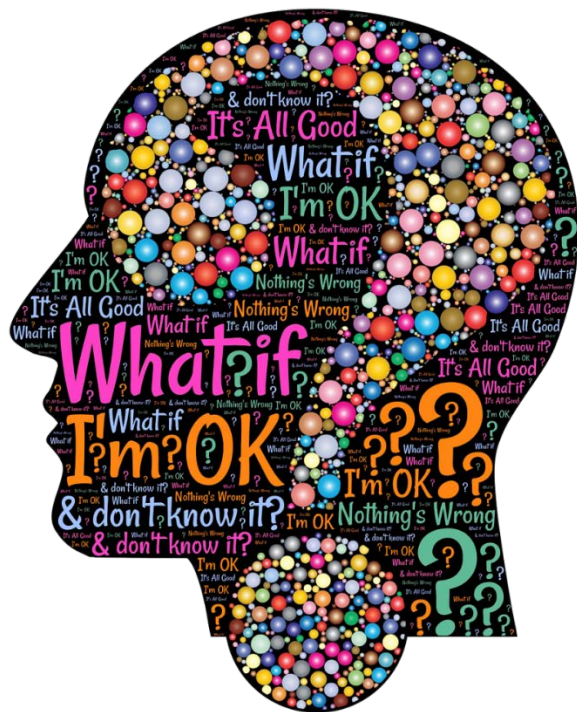
- > **Réussite du projet = adhésion d'une équipe**
- > **Explication claire des objectifs du projet**
- > **Accompagnement de l'équipe** : écoute, attention aux détails, valorisation des compétences, formation
- > **Identification forte à un service, un projet**

Au final, c'est aussi le projet de l'institution.





L'accompagnement au changement / JP Accart



Des questions ?



Congrès des professionnels et
Professionnelles de
l'Information

CBPQ | ASTED | SEC-SLA

Présenté par
Bibliothèque
et Archives
nationales
Québec 

12 au 14 novembre 2018
Centre Mont-Royal

Actrices et acteurs de changement

MERCI !

**L'accompagnement au changement comme condition de réussite :
un exemple suisse **

Jean-Philippe Accart

Directeur Bibliothèque et Archives - École hôtelière de Lausanne (EHL)

HES-SO - University of Applied Sciences Western Switzerland

jean-philippe.accart@ehl.ch