

Réunion sur les modalités de mise en place des groupes accueil (compte-rendu)
Saint Jean d'Angély, 13/02/2013

Présents : Etienne cavalié, Grégory Scalabre, Christiane Ceccaroni, Philippe Besnié, Catherine Hadjopoulou, Dounia Thérond

Ordre du jour :

- sélection des thématiques à approfondir
- validation des périmètres des groupes de travail issus de la formation accueil.
- choix des pilotes des groupes de travail
- modalités de fonctionnement des groupes (méthodologie, fréquence de réunion des groupes, ...)
- validation du calendrier (échéances, délai de remise des conclusions des groupes, et de la synthèse

1- Thématiques retenues

4 groupes sont proposés par QSP à partir des thématiques fortes identifiées dans les restitutions des 9 groupes de travail qui se sont réunis lors de la 2^e session de la formation « Accueil ».

\\134.59.6.63\qsp\QSP 2013\Groupes accueil\ groupes de travail accueil.xls

Après discussion, les 4 groupes suivants sont validés :

N°	Intitulés proposés	Directions de travail
1	Offre de services aux publics	Définir les différents services à la BU et leurs différents niveaux ainsi que leurs articulations
2	Organisation et documentation interne des services aux publics	Fiches de procédure : Qui fait quoi, où et comment dans chaque section ? (Wiki Confluence) + questions d'organisation afférentes
3	Améliorer la médiation	Mise en cohérence et continuité des dispositifs d'accueil et de médiation définis dans le groupe 1, savoir-être (bien accueillir, bien renseigner et savoir répondre), outils de communication externe (# plan de communication), compétences requises (que doit-on savoir dans telle ou telle situation d'accueil avec comme corollaire les besoins de formation)
4	Aménagement et organisation des espaces d'accueil	Fonctionnement des points d'accueil, fonctions des catégories (A,B,C) et des moniteurs étudiants, aménagement des espaces de travail pour les professionnels et pour les usagers (usages et expression des besoins), signalétique

2- Composition des groupes

Désignation :

Le principe d'un **appel à candidature** (avec explication sur les résultats attendus, la méthodologie, le calendrier) est adopté afin de permettre aux personnes n'ayant pas participé à la formation de participer aux travaux des groupes.

Il est demandé aux responsables de sections et de département d'inciter les personnes qui ont participé activement aux groupes lors de la formation à se porter candidates.

Contraintes nécessaires pour une bonne représentativité des groupes :

- effectif maximal : 6 personnes dont pilote
- chaque pôle et si possible au moins 3 sections sur 5 représentés dans chaque groupe, et Sidoc pour groupes 1 à 3
- au moins 1 A, 1 B, 1 C dans chaque groupe
- dans le groupe 3 : il faut des formateurs, des responsables de services publics,...
- présence d'au moins un rapporteur par groupe pouvant saisir les CR en direct

Pilotes :

Désignation par les groupes en présence de la mission QSP lors de la première réunion.

Chaque pilote anime son groupe :

- coordination du travail de l'équipe,
- contacts et échanges avec les autres pilotes,
- lien entre QSP et l'équipe,
- Il est rédacteur ou est secondé par un rédacteur.

Un pilote ne peut être chargé de section ou directeur de département

3- Calendrier

\\134.59.6.63\qsp\QSP 2013\Groupes accueil\Calendrier groupes accueil.xls

13-févr	Validation des groupes de travail par le conseil de direction : thématique, composition, calendrier
14-15 févr	Appel à candidatures pour les membres et pilotes des différents groupes
05-mars	Date limite de retour des candidatures
07-mars	Examen des candidatures : validation composition des groupes par le conseil de direction
11 au 22 mars	1ère réunion des groupes avec mission QSP en semaine 11 et 12 (doodle) : désignation des pilotes, modalités de fonctionnement des groupes, calendriers,...
25 mars au 24 mai	réunion des groupes de travail 1 X / mois + travail à distance, CR travaux sur Wiki
27 au 31 mai	remise des travaux des groupes ; réunion mission QSP et pilotes
10 au 14 juin	synthèse des travaux des groupes ; validation par directrice après avis du conseil de direction
17-19 juin	Formation accueil 3e session : restitution groupes de travail et synthèse + calendrier et méthodologie de mise en place des solutions retenues, évaluation

Fil conducteur : échéance du 17-19 juin : Formation avec M. Fabre en vue de la mise en œuvre des propositions à la rentrée 2013/2014

4- Modalités de fonctionnement

Modalités de fonctionnement des groupes

- 1ère réunion des groupes avec mission QSP entre le 11 et le 22 mars : désignation des pilotes, modalités de fonctionnement des groupes, calendriers,...
- minimum de 3 réunions (donc 1 réunion / mois) entre fin mars et fin mai
- Travail à distance entre les membres du groupe, voire d'un groupe à l'autre
- les pilotes des groupes doivent échanger entre eux impérativement (surtout groupe 1 vers 2 et 3), avec la mission QSP (qui arbitre sur les pbs de périmètres) et avec des personnes extérieures aux groupes
- réunion des pilotes et de QSP au moment de la restitution des travaux fin mai synthèse des travaux début juin, réalisée par QSP avec pilotes
- préparation d'une synthèse + exposé de la méthodologie début juin pour envoi à Fabre en vue de la formation accueil (3^e session)
- validation de la synthèse par Sarah Hurter après discussion en conseil de direction

Documentation des travaux de groupes

- canevas de compte-rendu (nom du groupe, date, présents,-- cf. tableau modèle de Dounia Thérond)
- dans les 3 jours, envoi du compte-rendu à QSP
- **Espace de travail** pour documents en cours d'élaboration
- **Dans le wiki QSP**_(rubrique Groupes de travail)
Dépôt de :
 - compte-rendus de réunions accessibles
 - livrables

Formation accueil (3^e session 17-19 juin)

Public : pilotes, groupes, chefs de sections/département et responsables fonctionnels des services publics

Objet :

- définir calendrier et méthodologie de mise en place des propositions des groupes retenues par la direction
- réfléchir à l'évaluation, à l'accompagnement du changement