

# Planification stratégique 2018-2022



*Compte-rendu activités de consultation*

*Expérience employé à la Bibliothèque*

- *Sondage*
- *Rencontre d'échange*

Janvier 2018

▶ [bibl.ulaval.ca](http://bibl.ulaval.ca)

# Définition du thème

## Expérience employé

- *L'expérience employé fait référence à l'expérience globale vécue par le personnel dans ses **interactions** avec la **Bibliothèque** et son **milieu de travail**.*
  - *Ex. : collaborations avec les collègues, implication dans les projets, environnement de travail, soutien du supérieur immédiat, communications, activités sociales, reconnaissance, etc..*
- *La **qualité** de l'**expérience quotidienne** vécue par les employés est reconnue comme un facteur important de **bien-être** et de **mobilisation**.*

# Sondage

Date : décembre 2017

**Responsables du sondage :**

*Janie Beaumont (BUL)*

*Pierre Carrier (BUL)*

*Marie-Eve Bourque (VRRH)*

**Nombre de répondants : 71**

**Taux participation : 36 %**

*Bureau, métiers, services : 19 %;*

*Professionnel : 43 %;*

*Technique : 38 %.*

# Sondage : Expérience employé

## Question 2

**Expérience employé positive** : les mots les plus souvent utilisés pour la décrire :

### Usager

- *Interactions, aide, soutien, reconnaissance et satisfaction à l'égard du service offert.*

### Participation et consultation

- *Projet d'envergure (BUL, UL, chaires de recherche, bibliothèques universitaires), changement important, groupe ou comité de travail.*

### Travail

- *Utilité, autonomie, initiative, flexibilité, nouvelles responsabilités, diversité des tâches.*

### Développement des compétences

- *Individuel : formation, colloque, congrès;*
- *Collectif : projet impliquant plusieurs équipes, journée de formation par fonction (ex. : personnel technique).*

### Reconnaissance

- *Supérieur immédiat, usager, étudiant (ex. : doctorant), professeur, collègue, directeur d'une autre équipe, directrice de la BUL.*

Accueil et intégration comme nouvel employé.

### Environnement et atmosphère de travail

- *Lieux physiques (à certains endroits), outils de travail;*
- *« Petits gestes humains », interactions quotidiennes et lien de confiance avec les collègues, être une référence pour mon équipe;*
- *Dynamique positive en rencontre d'équipe.*

### Relations de collaboration et réseautage

- *« Moments ensemble » : rencontres d'équipe, rencontres de la Bibliothèque, rencontres de projet ou de comité, journées d'accueil de la BUL (automne), activités sociales (ex. : party de Noël).*

# Sondage : Expérience employé

## Questions 3 et 4

Leviers les plus importants pour favoriser une expérience employé positive à la Bibliothèque :

### Aujourd'hui

#### **Nature du travail (69 %)**

- *Diversité de mes tâches, contribution de mon travail à la mission de la Bibliothèque, etc.*

#### **Autonomie (60 %)**

- *Place pour mes initiatives et mes idées, possibilité d'exprimer mon point de vue dans le processus de décision, etc.*

#### **Relations avec les collègues (48 %)**

#### **Soutien du supérieur immédiat (46 %)**

- *Communications, rencontres de suivi, rétroaction, appui de mes idées, etc.*

### Dans le futur

#### **Nature du travail (52 %)**

- *Diversité de mes tâches, contribution de mon travail à la mission de la Bibliothèque, etc.*

#### **Autonomie (52 %)**

- *Place pour mes initiatives et mes idées, possibilité d'exprimer mon point de vue dans le processus de décision, etc.*

# Sondage : Expérience employé

## Question 5 (1/2)

**Actions de gestion prioritaires** pour favoriser une expérience positive pour les employés de la Bibliothèque

### 1. Définir des **orientations**, des **buts** et des **objectifs communs**

- *Focus, priorités (« faire des choix »).*

### 2. Donner de la **visibilité** aux **réalisations** et aux **résultats** obtenus

- *« Bons coups » pour améliorer le sentiment d'appartenance et la fierté.*

### 3. **Communiquer et informer** au quotidien avec **transparence**

- *« Mécanismes chauds » : en personne;*
- *« Faire circuler l'information » : ce qui se passe à la BUL, les décisions importantes, les projets à venir.*

### 4. Privilégier une « **gestion humaine** des ressources »

- ***Écoute** : prendre le pouls (employés, chefs d'équipe, clientèle);*
- ***Gestion proactive** des **problématiques**;*
- ***Proximité** : présence sur le terrain et disponibilité;*
- ***Rencontres individuelles** : objectifs, rétroaction, évaluation;*
- ***Participation et consultation** : dans le cadre d'un projet et de manière continue, prise en compte des idées récoltées;*
- ***Reconnaissance** : individuelle et collective.*

# Sondage : Expérience employé

## Question 5 (2/2)

**Actions de gestion prioritaires** pour favoriser une expérience positive pour les employés de la Bibliothèque

### **5.** Améliorer les **espaces** et les **outils communs**

- *Café, espaces pour les employés, salles collaboratives / créatives, rénovation (ex. : 2<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, entrée principale, sous-sol);*
- *Intranet et autres outils collaboratifs (ex. : mur d'idées).*

### **6.** Clarifier les **interactions** entre les **professions / métiers** (bibliothécaires, techniciens, commis, rayonneurs)

- *Ce que chacun fait et les liens entre eux pour « briser les silos »;*
- *À intégrer dans le programme d'accueil des nouveaux employés.*

### **7.** Créer davantage d'opportunités **d'interactions** et de **travail d'équipe** inter-secteurs

- *Plus d'occasions d'être ensemble : projets, comités, rencontres, activités, etc.;*
- *À intégrer dans le programme d'accueil des nouveaux employés (ex. : visite de la BUL et de l'ensemble des équipes, bottin avec photos des employés, aide-mémoire « qui fait quoi »).*

### **8.** Encourager le **développement collectif** des **compétences**

- *Rencontres de direction, d'équipe, d'expertise, de métier (au moins annuellement);*
- *Équipes de projet multidisciplinaires.*

### **9.** Encourager la **participation de tous** aux **projets** et aux **initiatives**

- *Membres issus de différentes fonctions ou équipes (pas toujours les mêmes).*

# Rencontre d'échange

Date : 29 janvier 2018

***Responsables de la rencontre :***

*Janie Beaumont (BUL)*

*Marie-Eve Bourque (VRRH)*

***Nombre de participants : 26***



# Comment créer une expérience employé positive à la Bibliothèque ?

Présent

## Question 1 :

*Actuellement, qu'est-ce qui vous permet de vivre une expérience employé positive à la Bibliothèque?*

- **Forces :** ce que vous appréciez le plus...

Futur

## Question 2 :

*Dès maintenant, quels gestes, actions ou petits pas pourraient faire une différence?*

- **Aspirations et opportunités :** Ce que vous souhaitez qui soit amélioré, commencé, arrêté...

## Question 3 :

*Dans 12 mois, à quoi souhaitez-vous que ressemble votre expérience comme employé à la Bibliothèque?*

- **Résultats :** Ce que vous aimeriez qui soit différent...

# Idées mentionnées



## Question 1 : ce qui vous permet, actuellement, de vivre une **expérience positive** comme employé à la Bibliothèque

### **Collaboration**

- Entraide entre collègues;
- La collaboration avec mes collègues de travail / échanges entre les secteurs;
- L'ambiance de travail / bon atmosphère;
- La collaboration avec mon supérieur immédiat.

### **Travail**

- Faire un travail que j'aime;
- Mes nouvelles tâches;
- Le décloisonnement de mes tâches;
- La diversité de mes tâches;
- L'autonomie qu'on me donne;
- La possibilité de participer à des projets spéciaux;
- L'horaire de travail assoupli et flexible;
- La conciliation travail et vie personnelle.

### **Reconnaissance**

- La reconnaissance quotidienne des usagers;
- La reconnaissance de mon supérieur immédiat;
- La reconnaissance de mon expertise.

### **Développement**

- Avoir accès à un budget de perfectionnement.

### **Environnement de travail**

- Mon lieu de travail, mon environnement physique.

### **Activités sociales et sportives**

- L'offre de service UL (activités physiques, etc.).

# Idées mentionnées

## Question 2 : les **gestes, actions ou petits pas** qui pourraient faire une différence dès maintenant (1/2)



OPPORTUNITÉS

ASPIRATIONS



### **Gestion des équipes et des personnes**

- Avoir une rencontre individuelle avec mon supérieur immédiat, un moment d'échange et de rencontre;
- Avoir une meilleure coordination, une meilleure entraide avec mon supérieur immédiat;
- Avoir plus de reconnaissance de mon supérieur (tâches et expertise).

### **Communications**

- Améliorer les communications internes;
- Améliorer les communications avec la Direction de la BUL (plus de transparence au niveau des projets BUL);
- Faire des rencontres d'équipe plus ludiques, avoir du temps ensemble pour mieux se connaître.

### **Développement des compétences et formation**

- Être dégagé, avoir du temps, avoir un meilleur soutien pour effectuer de la veille, pour s'auto-former (plages réservées);
- Avoir des moments d'échanges avec d'autres institutions.

### **Connaissance des collègues et collaboration**

- Arrêter de travailler en vase clos;
- Être en mesure de connaître les expertises de tous (avec une FAQ);
- Une fois par mois, organiser un moment d'échange informel avec des collègues de différents secteurs pour apprendre à les connaître (pigé des noms, faire des petits groupes);
- Faire un quiz avec les photos des employés pour apprendre à les reconnaître et savoir qui fait quoi;
- Avoir une liste du personnel avec leurs photos sur l'Intranet;
- Faire une trousse de bienvenue pour les nouveaux employés (avec la liste des employés et « qui fait quoi »).

### **Travail**

- Alléger ma tâche (ex. : diminuer temps supplémentaire);
- Avoir plus de temps pour s'impliquer dans le soutien à la recherche.

# Idées mentionnées

## Question 2 : les **gestes, actions ou petits pas** qui pourraient faire une différence dès maintenant (2/2)



OPPORTUNITÉS

ASPIRATIONS



### **Environnement et espaces de travail**

- Avoir un espace extérieur à nous;
- Avoir une salle de détente avec divan;
- Améliorer la qualité du café;
- Avoir de la meilleure eau;
- Avoir une fenêtre dans mon bureau;
- Rénover le VCH;
- Améliorer les espaces;
- Avoir une salle à manger avec plus d'espace pour tous. Il arrive que l'on doive manger ailleurs faute de place. Peut-être utiliser les dômes au BNF?;
- Avoir plus de table à pique-nique l'été;
- Avoir un budget pour les sucreries;
- Avoir un espace de travail plus silencieux, moins de téléphones communs;
- Faire une pause-café / viennoiseries le vendredi matin.

### **Activités sociales et sportives**

- Relancer le club social;
- Avoir des massages sur chaise et / ou des pauses exercices pour contrer la sédentarité au bureau;
- Faire une pause de fêtes pour les fêtes du mois avec un gâteau;
- Filmer les Idées fructueuses.

### **Autre**

- Améliorer la visibilité de la BUL à l'UL (avoir un membre de la Direction en permanence sur le comité conseil UL) .

# Idées mentionnées

RÉSULTATS



## Question 3 : votre **expérience** comme **employé** à la Bibliothèque dans **12 mois**

### **Environnement, espaces et outils de travail améliorés**

- Des bureaux plus conviviaux;
- Une meilleure signalisation au sein de la BUL pour les étudiants et pour nous- (ex. : aux acquisitions);
- Moins de bruits (associés aux différents travaux de rénovation);
- Chauffage amélioré;
- Des douches au BNF et au VCH;
- Un espace rassembleur aménagé;
- Des espaces rénovés (VCH et BNF);
- Un espace informel pour travailler;
- Des stations de travail mobiles, moins sédentaires;
- Un nouvel Intranet.

### **Meilleur service à l'utilisateur**

- Jamais d'utilisateur sans réponse;
- Plus d'utilisateurs qui repartent contents.

### **Activités sociales et sportives renouvelées**

- Plus de personnes impliquées dans Ébullition;
- Des activités sociales payées / budgétées par la BUL;
- Un prix employé au PEPS.

### **Plus de communication « en personne »**

- Des InfoBUL « en personne »;
- Plus de rencontres d'information de courte durée;
- Plus d'employés et de ressources en communication.

### **Travail amélioré**

- Descriptions des postes à jour;
- Plus de temps disponible pour les nouvelles tâches;
- Télétravail accepté;
- Ambiance de travail améliorée.

### **Davantage de collaboration et de moments ensemble**

- Plus de projets entre les services / équipes;
- Plus de collaboration et de networking selon les intérêts et les compétences de chacun;
- Plus de souplesse (pour que ce soit plus facile de faire des projets entre collègues);
- Plus de moments ensemble (prendre un bon café avec une personne que je reconnait!).

### **Meilleure visibilité de la BUL au sein de UL**

- Un membre de la Direction au comité conseil de l'UL.

# Bilan des échanges

## Sélection des idées les plus prometteuses : « top 5 » des participants (1/2)

### LES « MUST » (idées à faire absolument)

#### Environnement, espaces et outils de travail

- Salle de repos;
- Douches (au Bonenfant et au Vachon);
- Bureaux « rénovés »;
- Café et eau de meilleure qualité;
- Plus de tables de pique-nique à l'extérieur;
- Meilleure signalisation dans la Bibliothèque;
- Nouvel Intranet avec foire aux questions (FAQ);
- Captation vidéo des « Idées fructueuses ».

#### Collaboration

- Plus de collaboration, d'échange, de soutien et d'entraide entre les collègues;
- Plus de projets collaboratifs entre les directions / équipes;
- Plus d'occasions d'échange et de consultation (ex. : organiser des rencontres, des « causeries » sur des thèmes d'intérêt pour la BUL afin de permettre aux personnes intéressées de partager leurs idées).

#### Travail

- Tâches plus diversifiées;
- Plus d'autonomie dans le travail.

#### Communication

- Plus de rencontres d'information avec la direction « InfoBul en personne » (version courte).

#### Gestion des équipes et des personnes

- Gestion « plus humaine » (plus de contacts quotidiens, plus de proximité entre les gestionnaires et les équipes, employés);
- Rencontre annuelle avec le supérieur immédiat (attentes, objectifs, rétroaction, évaluation);
- Rencontre de suivi en mi- année;
- Plus d'occasions de travailler avec le supérieur immédiat (projet, initiative, etc.);
- Plus de reconnaissance par le supérieur immédiat :
  - de l'expertise, du travail, des tâches, de l'expérience (outre que celle directement lié au travail réalisé à la BUL),
  - des compétences (ex. : réévaluation des postes des techniciens);
- Plus de reconnaissance par les pairs.

# Bilan des échanges

## Sélection des idées les plus prometteuses : « top 5 » des participants (2/2)

### LES « WOW » (idées qui font rêver)

#### Environnement, espaces et outils de travail

- Espaces communs rassembleurs (ex. : cuisine fonctionnelle, aires de détente et de repos confortables, espaces plus silencieux, babyfoot, table de billard);
- Espaces rénovés (au Vachon, au Bonenfant (le sous-sol), bureaux, postes de travail mobiles avec pédalier, bureau de type « station debout »);
- Déménagement de la DATC (au 5<sup>e</sup> étage).

#### Activités sociales et sportives

- Moments d'exercices ou de détente durant les pauses ou au dîner (ex. : pauses actives » avec professionnel de la santé pour bouger, massages sur chaise, méditation, yoga, musique, etc.);
- Rabais pour employés au PEPS (comme ceux offerts aux étudiants).

#### Communication

- Davantage de rencontres pour tout le personnel de la BUL;
- Personne ressource supplémentaire en communication.

#### Travail

- Nouveau programme d'accueil des nouveaux employés (version améliorée);
- Permettre davantage le télétravail;
- Plus de budget et de libération de temps pour la formation;
- Plus de participation aux projets spéciaux.

### LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)

#### Collaboration

- Mieux se connaître (métiers, professions) : « qui fait quoi? » :
  - ex. : bottin avec photos des employés, titre, fonction, expertises, bureau, organigramme interactif, descriptions de tâches à jour, etc.
- Plus de moments informels pour se rencontrer :
  - déjeuners ou pause-café « spécial » (ex. : pour célébrer les anniversaires du mois);
  - « Les douceurs de Brigitte » (petites gâteries préparées par une collègue).

#### Gestion des équipes et des personnes

- Rencontres régulières avec son équipe de travail;
- Plus de rencontres au sein et entre les équipes de travail (tous statuts confondus).

#### Communication

- Meilleure communication entre les directions (plus de communications « en personne », pour informer et permettre d'échanger).

#### Travail

- Trousse de bienvenue pour les nouveaux employés de la BUL;
- Visites de d'autres bibliothèques universitaires (s'inspirer de ce qui se fait de bien ailleurs).

#### Autre

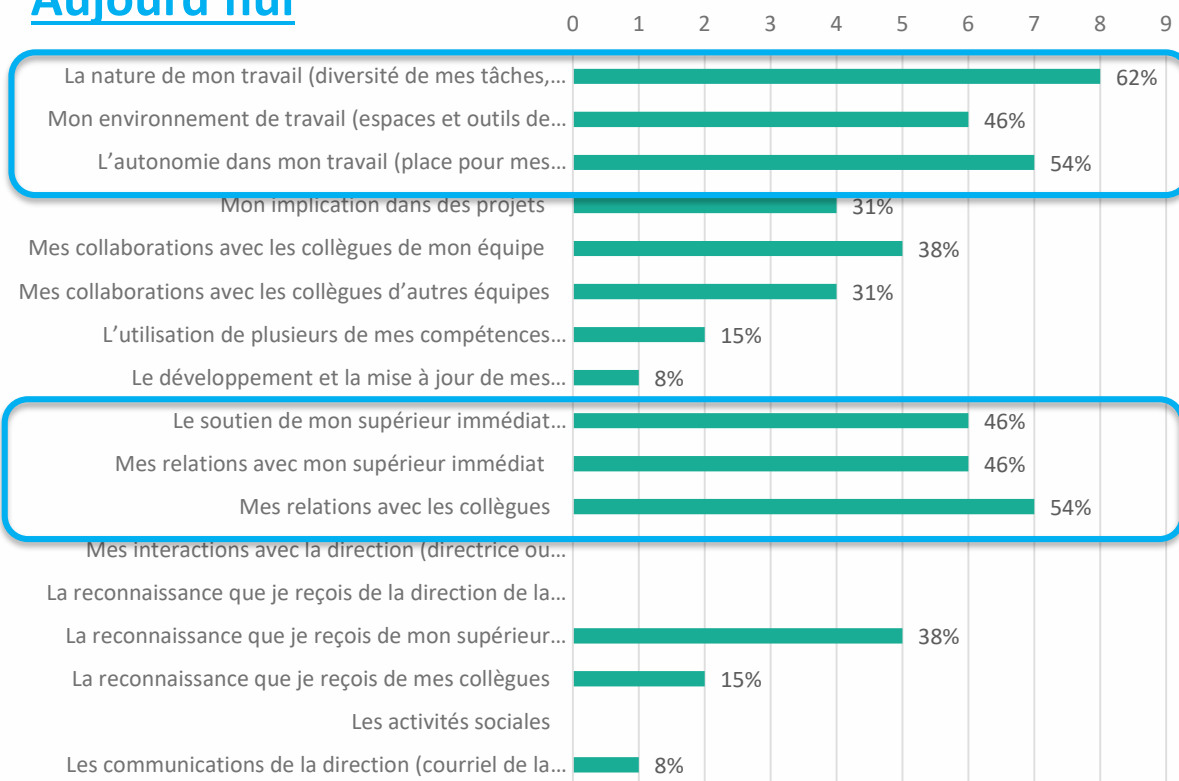
- Présence de la BUL au comité conseil de UL.

# Sondage : Expérience employé

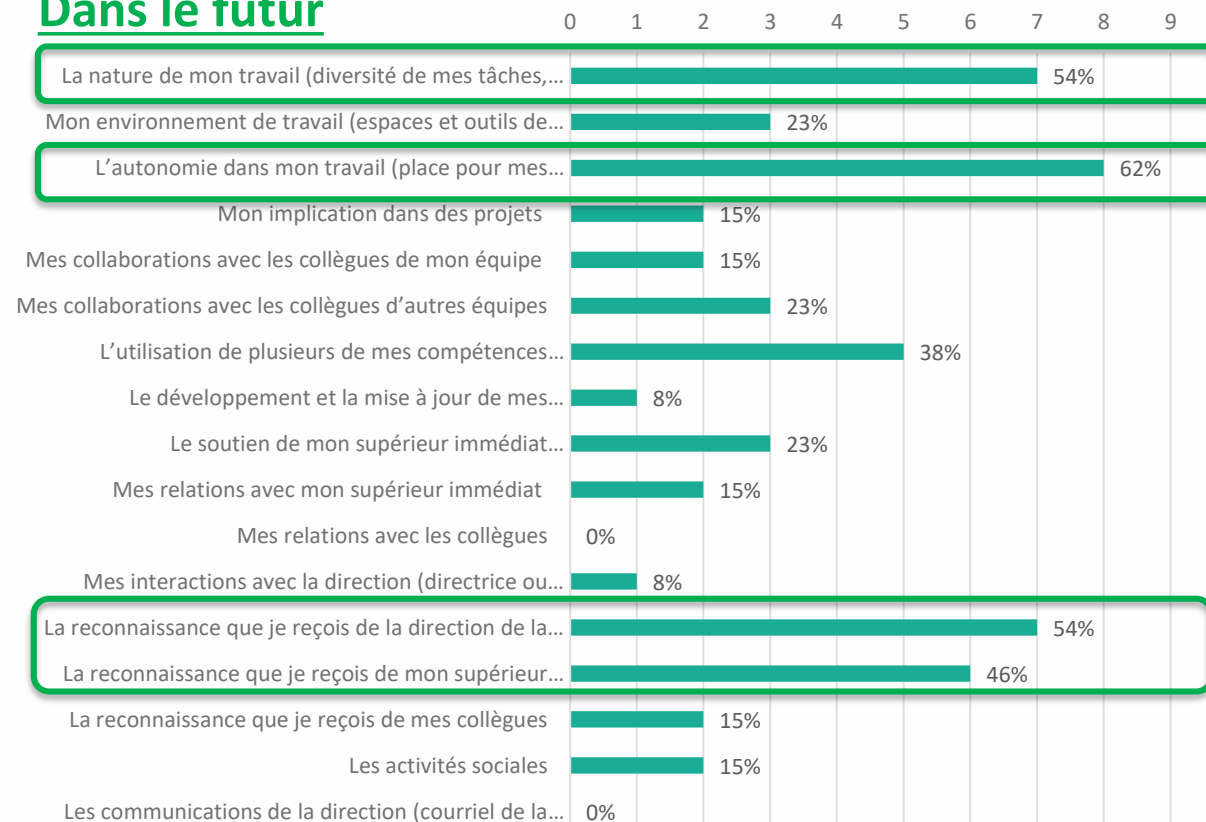
## Questions 3 et 4 : PERSONNEL DE BUREAU, MÉTIERS, SERVICE

Leviers les plus importants pour favoriser une expérience employé positive à la Bibliothèque :

### Aujourd'hui



### Dans le futur



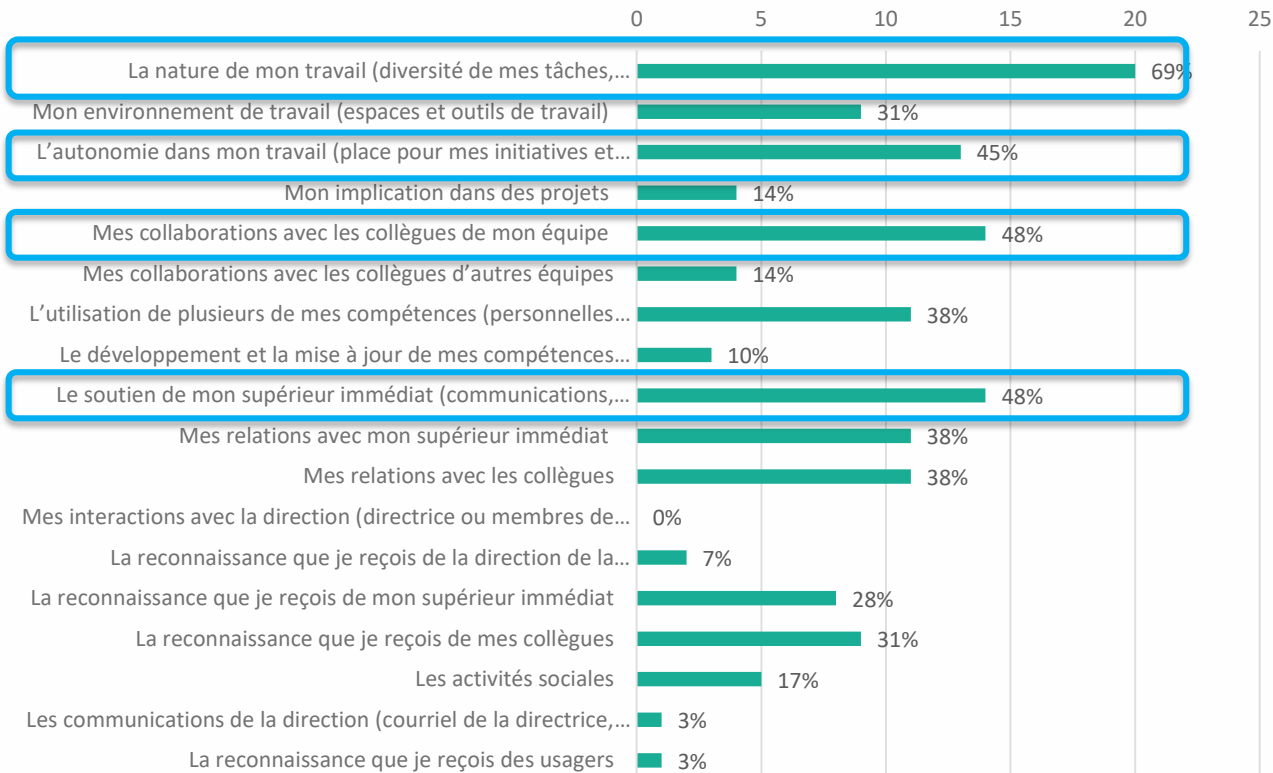


# Sondage : Expérience employé

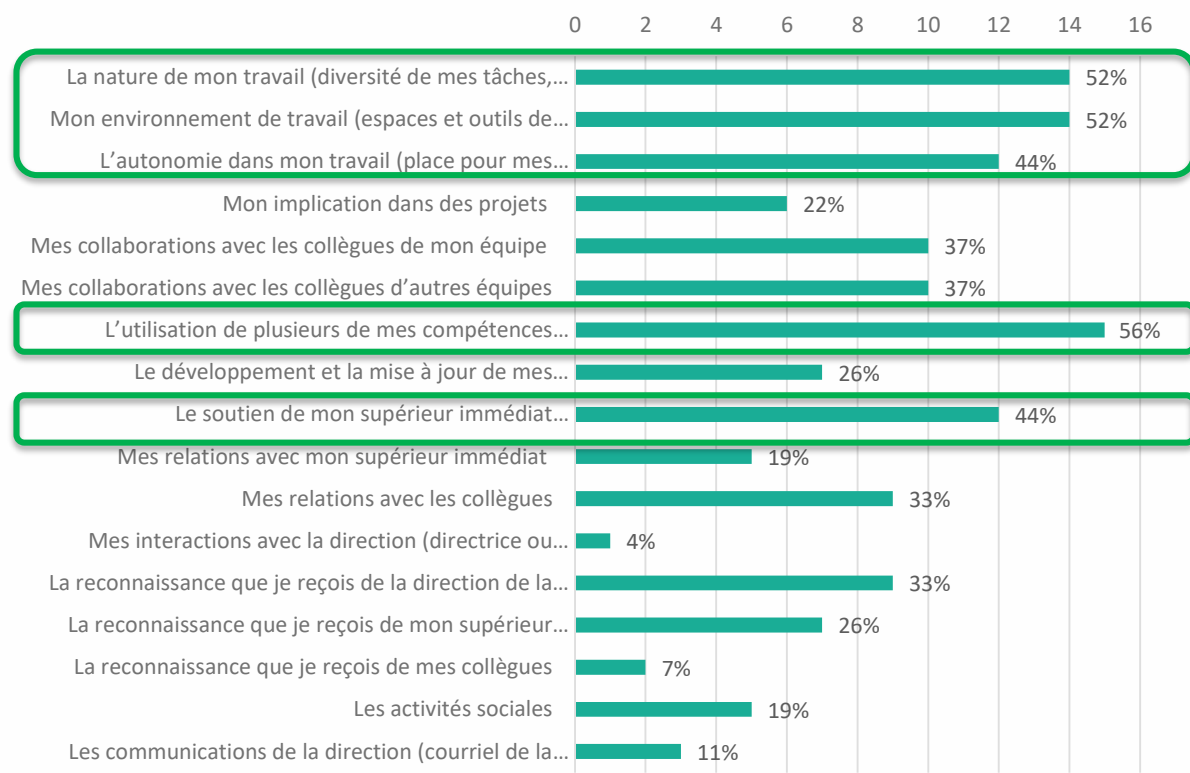
## Questions 3 et 4 : PERSONNEL TECHNIQUE

Leviers les plus importants pour favoriser une expérience employé positive à la Bibliothèque :

### Aujourd'hui



### Dans le futur

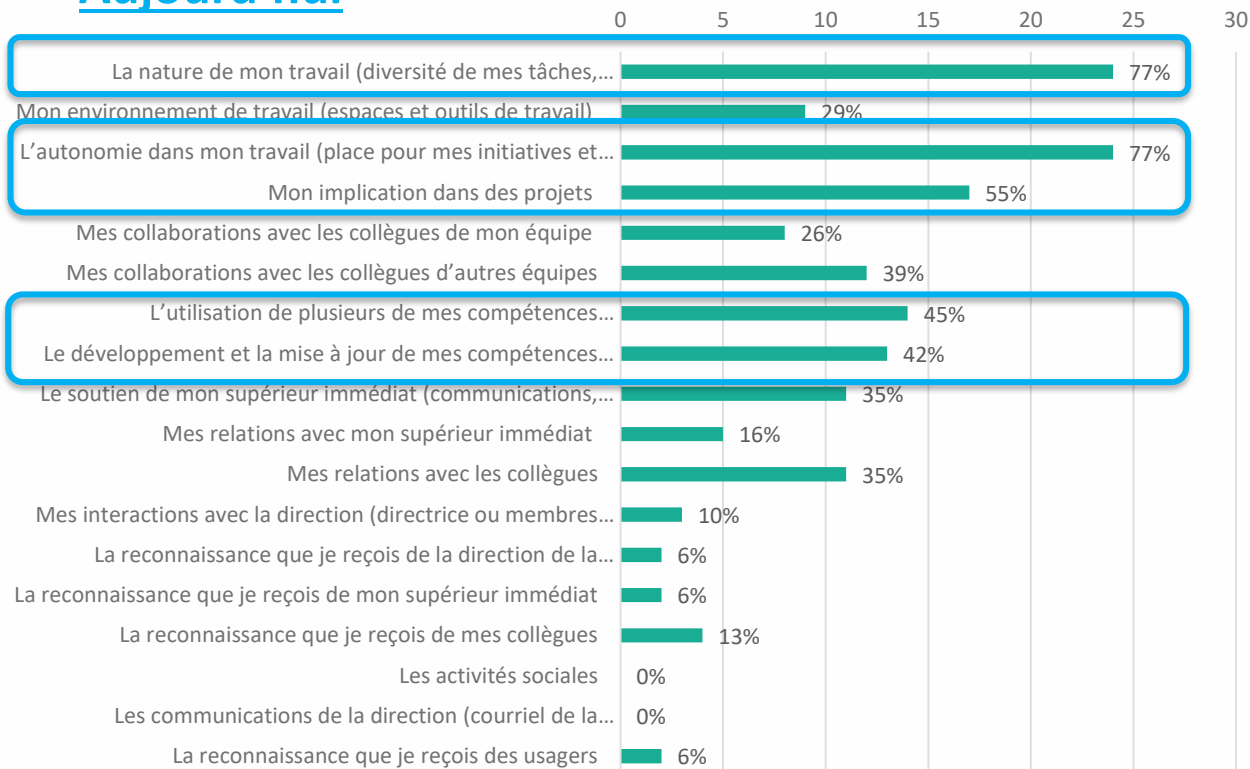


# Sondage : Expérience employé

## Questions 3 et 4 : PERSONNEL PROFESSIONNEL

Leviers les plus importants pour favoriser une expérience employé positive à la Bibliothèque :

### Aujourd'hui



### Dans le futur

