

# Conduire le changement

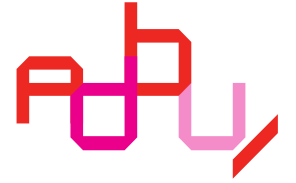
## Vers des organisations apprenantes





# 1. Éléments de contexte

# Une démarche empirique...



- **Le numérique : les bibliothèques en première ligne**
  - **Le numérique : une innovation disruptive**
  - **Le numérique : nécessité d'un changement en continu**
  - **Le numérique : objet transversal par excellence = décroisonner**
- Nécessité que les agents soient les acteurs du changement**

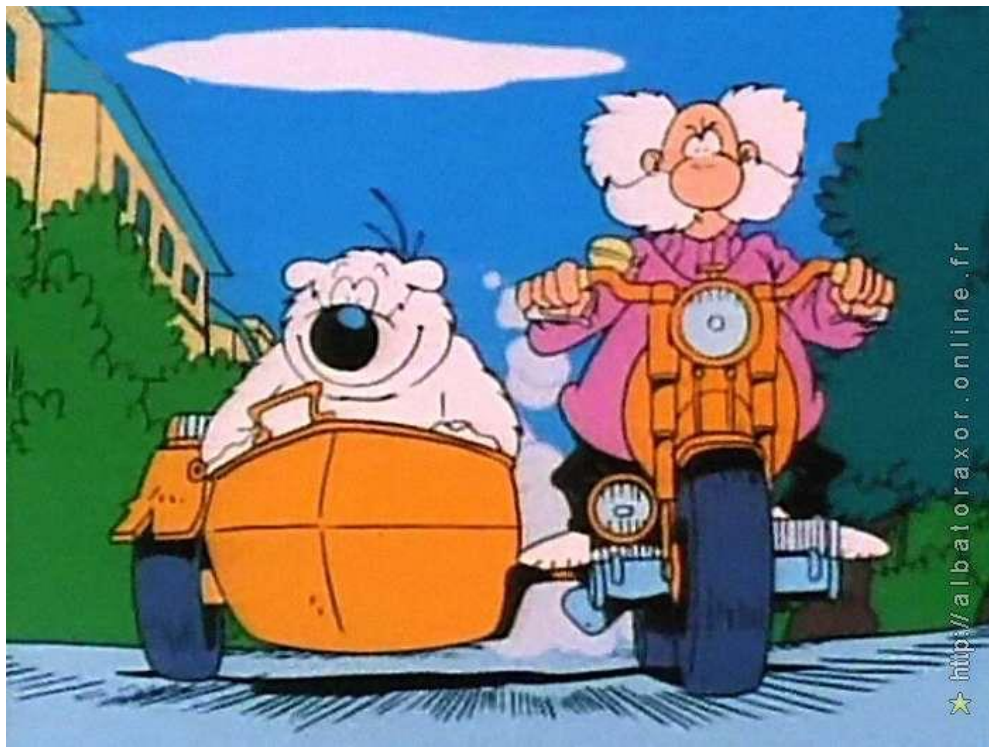
... qui recroise des travaux en cours



→ Peter Senge et l'organisation apprenante. C'est quoi ?

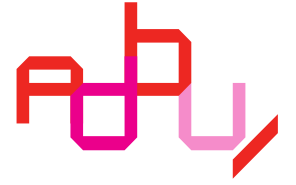
- Communautés de pratiques (Étienne Wenger)
- *Knowledge management*
- Management participatif (*versus* taylorisme)

→ L'organisation apprenante interroge la question du pilotage



## 2. Quelques leviers

## 2.0. La grande règle



**Bien conduire le changement,  
c'est avant tout  
ne pas créer de résistances au changement...**

## 2.1. Moins piloter pour mieux piloter



- Le rôle du leader : développer une pensée systémique
- Manager : un travail sur soi
- Démarche *AGILE* versus Direction Par Objectifs (DPO)
- Transversalité et décloisonnement
- Moindre verticalité (voire holacratie ?)
- Partager l'information (*knowledge management* et veille stratégique)
- Valoriser et faciliter l'innovation

→ Le changement ne se planifie pas : il se conduit et s'accompagne

## 2.2. Changer la culture de l'organisation



- **Droit à l'expérimentation et à l'erreur**
- **Bannir le zéro défaut, la surqualité, la qualité empêchée**
- **Donner du sens : parler métier, pas structure**
- **Favoriser l'autonomie des agents : formation axée sur les processus**
- **Généraliser le fonctionnement en mode projet, à tous les niveaux**
- **Favoriser le travail en équipe, et le *social learning***



## 2.3. Devenir VRAIMENT *user-centric*



- **Enquêtes, notamment qualitatives**
- ***Focus groups***
- **Démarches qualité (labellisations plutôt que certifications ISO 9001)**
- ***Usability testings, et plus généralement design thinking (UX, etc.)***
- **Méthodes AGILES (*user story, back logs, product owner, POC, etc.*)**