

**CONCOURS INTERNE
DE BIBLIOTHÉCAIRE TERRITORIAL**

**SESSION 2020
REPORTÉE À 2021**

ÉPREUVE D'ÉTUDE DE CAS

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Étude de cas portant sur :

- Pour la spécialité bibliothèques : les aspects de la gestion d'une bibliothèque ;
- Pour la spécialité documentation : les aspects de la gestion d'un centre de documentation ou d'un réseau documentaire.

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

SPÉCIALITÉ : DOCUMENTATION

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ◆ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ◆ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ◆ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ◆ L'utilisation d'une calculatrice électronique programmable ou non-programmable sans dispositif de communication à distance est autorisée.
- ◆ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 3 pages, y compris celle-ci.

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué.**

S'il est incomplet, en avertir le surveillant

- Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...

Bibliothécaire territorial, vous êtes responsable du service documentation de la métropole de Culture-Métro, qui compte 3 500 agents. Votre service est rattaché à la direction informatique.

Suite aux dernières élections, les élus rencontrent les différentes directions de la collectivité afin de mieux connaître l'ensemble des services proposés et leur organisation, et éventuellement réfléchir à des pistes d'économies avec la direction générale.

Cette dernière s'attache particulièrement à la réactivité administrative. Les services doivent être visibles et performants, c'est-à-dire que chaque service doit être rendu avec la meilleure qualité possible, à moindre coût et pour un usage précis. Elle porte ainsi une lettre de mission commune à tous les services, mentionnant l'élaboration d'un plan qualité axé sur l'efficacité des services rendus par une mesure fine de l'activité.

Pour répondre aux enjeux soulevés par la direction générale et à l'aide des éléments de présentation ci-dessous, il vous est demandé de proposer un programme d'actions permettant de réaffirmer le rôle et l'identité du service documentation ainsi que le professionnalisme de l'équipe, en améliorant la communication du service et l'évaluation de ses prestations.

Le programme proposé doit être opérationnel et appliqué dans les deux ans. À cette fin, vous disposez d'un budget de 6 000 €.

Présentation

Actuellement, le service documentation manque de visibilité et les services qu'il propose sont mal identifiés par les agents. Et ce, malgré la brève présentation orale réalisée lors des journées d'accueil des nouveaux arrivants et sa participation active à de nombreuses missions transversales, où il apporte son expertise et qui tendent à le faire connaître.

Service

Le service documentation est adhérent à deux associations professionnelles nationales.

Équipe

- un agent de catégorie C qui gère les abonnements et la comptabilité,
- un agent de catégorie B,
- vous-même.

Principaux résultats de l'enquête menée auprès des agents

- méconnaissance du service et des prestations offertes : 50 % des agents rencontrés affirment ne pas connaître ces derniers.
- baisse de la fréquentation sur place mais plus largement, une venue difficile des agents lors des horaires d'ouverture. Pas d'ouverture le midi, fermeture tôt (17h00).
- manque global de statistiques sur les différentes prestations, faute d'indicateurs performants. De nombreux produits sont en place mais peu consultés.

Activités du service

- Produits documentaires :
 - une revue de presse quotidienne ;
 - une newsletter hebdomadaire ;
 - mise à disposition d'un espace de veille.

Ces outils documentaires couvrent l'ensemble des compétences de la collectivité et sont accessibles depuis le portail documentaire du service documentation, qui occupe une place peu stratégique sur l'intranet. Ils sont très fournis et répondent aux besoins de suivi de l'actualité générale, du territoire, du cadre juridique et pourraient participer à l'évolution des connaissances des agents. Ils gagneraient donc à être connus plus largement. Cependant, ils ont peu évolué, et, si le contenu reste pertinent, leur présentation demeure peu attractive et ergonomique.

- Des recherches documentaires sont également effectuées à la demande des agents, avec une réactivité moyenne de trois jours pour une recherche complexe.
On constate que les agents qui font appel à ce service ont des demandes très pointues. Elles exigent une forte expertise pour apporter des réponses pertinentes et de qualité, dans un laps de temps très limité. En effet, les principaux demandeurs sont des agents pressés, ils font peu de promotion du service documentation.
- L'équipe dispense des formations notamment en informatique, recherche documentaire et classement.
- Elle apporte également des conseils pour passer les concours.

Locaux et fonds

Pour accompagner leurs recherches, les agents ont à leur disposition un important fonds de revues et ouvrages spécialisés dont une part considérable est dédiée aux concours.

Ils peuvent trouver sur place des espaces de travail et un poste informatique en libre accès, situé dans un espace isolé.

Les locaux renvoient une image peu moderne du service que les agents associent généralement à une vieille bibliothèque, éclipsant de fait toute idée des prestations pouvant être possiblement offertes ou disponibles.

Perceptions du service et du métier

Les agents viennent essentiellement pour se former (mobilité, concours).

Parallèlement, les cadres de la collectivité entretiennent une culture particulière en relation avec l'aspect documentaire : il est mal vu de lire des revues ou ouvrages spécialisés sur son temps et lieu de travail. Les pauses sont donc les moments les plus propices à la venue des agents.

Le métier est également confronté à un certain nombre de préjugés portés par les élus et les agents :

- « Tout le monde sait chercher sur internet »
- « Je ne comprends pas pourquoi nous avons plusieurs abonnements à un même magazine. Ça coûte cher et il suffit de le scanner »
- « L'achat d'un document numérique suffit pour le transmettre à tous les agents (ouvrage, article, normes) »

Les agents connaissent donc peu le service documentation dans son rôle de service support, outil d'aide à la décision et sa dimension métier.