

CONCOURS INTERNE DE BIBLIOTHÉCAIRE TERRITORIAL

Spécialité Documentation

SESSION 2014

ÉPREUVE D'ÉTUDE DE CAS

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 votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- ↳ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne,...) autre que celle figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- ↳ Seul l'usage d'un stylo soit noir soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surlieur.

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

**Ce sujet comprend 4 pages, y compris celle-ci.
S'il est incomplet, en avertir un surveillant.**

SUJET NATIONAL POUR L'ENSEMBLE DES CENTRES DE GESTION ORGANISATEURS

CONCOURS INTERNE DE BIBLIOTHÉCAIRE TERRITORIAL SPÉCIALITÉ DOCUMENTATION SESSION 2014

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ

Durée : 4 heures / Coefficient : 3

Étude de cas portant sur les aspects de la gestion d'un centre de documentation ou d'un réseau documentaire.

Contexte et énoncé du sujet :

Bibliothécaire territorial, vous êtes nommé responsable du service documentation du Département de X, collectivité de 4 600 agents.

Le service de documentation est placé sous l'autorité directe de la Direction générale.

Plusieurs restructurations de l'organisation du Département ont eu lieu dans les dernières années. De nombreux mouvements de personnels les ont accompagnées : nombreux départs en retraite, arrivée d'une nouvelle génération d'agents et de cadres dans les services centraux. Dans les services en relation directe avec la population, ces phénomènes ne sont pas aussi manifestes : on observe une plus grande stabilité des agents en place.

La Direction générale souhaite maintenant stabiliser l'organisation autour des pôles récemment créés pour s'atteler plus efficacement à la réussite des politiques et dispositifs impulsés par les élus.

Les directions se connaissent mal et partagent mal leurs informations. On constate une déperdition de la connaissance produite et traitée dans la collectivité.

La collectivité s'est engagée dans une démarche qualité pour améliorer sa performance. La Direction générale souhaite également favoriser la collaboration entre services, particulièrement les échanges sur les projets en cours. Elle en attend une plus grande transversalité et mise en commun des compétences spécifiques pour de meilleurs résultats.

Pour ce faire, la Direction générale compte s'appuyer notamment sur les ressources transverses : ressources humaines et formation, communication, documentation. Le rôle attendu de la documentation est particulièrement important. Il s'agira de faciliter la circulation de l'information au sein de la collectivité, en s'appuyant sur les outils informatiques et de communication en usage.

Le service de documentation est donc repositionné sur la réponse aux besoins d'amélioration de la performance générale des services, en tant que véritable service d'assistance opérationnelle aux collaborateurs.

Cependant, des cultures professionnelles différentes sont manifestes dans les directions, selon l'âge, la durée d'ancienneté dans l'administration, le niveau de connaissances techniques et managériales.

Certains agents perçoivent le service de documentation comme très généraliste et en décalage avec leurs besoins précis.

Les nouveaux agents ont des pratiques diverses en matière d'information : certains s'appuient d'emblée sur les compétences des documentalistes ; d'autres gèrent eux-mêmes leurs besoins d'information (documentation personnelle, collègues, réseau) sans partage. Des mini-fonds documentaires ont parfois été constitués dans certains bureaux.

Des spécialistes dans les directions pilotent des chantiers liés au développement du territoire (social, environnemental, économique), avec des partenaires externes, et sont à l'origine de la production ou de la commande de nombreuses études.

Le personnel du service de documentation est composé d'un chef de service, de 5 documentalistes et de 3 agents ayant des fonctions de secrétaire de documentation, dont 1 gère les aspects comptables. Les agents en place sont là depuis longtemps. Certains sont peu motivés à l'idée des changements qui se profilent. Mais une autre partie d'entre eux a l'impression de « ne rien faire vraiment bien », et pense qu'il est bon de s'appuyer sur cette demande de la Direction générale pour repenser la relation avec les utilisateurs.

Le fonds du service de documentation est constitué de nombreuses revues faisant l'objet d'un dépouillement important, indexé dans la base de données, outil utilisé essentiellement par les documentalistes. Les ouvrages sont en nombre important mais sont peu utilisés. Une veille sur l'ensemble des compétences de la collectivité a été mise en place. De nombreuses informations sont repérées, analysées, diffusées et stockées. Il y a donc une grande richesse de contenu.

Le service de documentation recueille également des sources internes (études et documents administratifs), mais en nombre assez peu important, essentiellement sur la base de relations individuelles avec les collègues, et ces documents internes sont stockés mais peu réutilisés.

L'offre de produits documentaires a déjà évolué : des alertes juridiques, un panorama de presse quotidien sur l'intranet, des sélections de sites web...

Le portail documentaire est accessible à partir de l'intranet, mais peu visible. Par ailleurs, beaucoup d'agents sur le terrain ont difficilement accès à l'intranet.

Vous avez des correspondants documentation dans quelques directions, que vous contactez régulièrement pour les former à l'utilisation du portail documentaire.

Il n'est pas prévu pour l'instant de changer le système de gestion documentaire (SIGB) qui est couplé avec une GED relativement efficace, mais utilisée uniquement par certains experts (documentalistes, informaticiens, certains profils dans les directions opérationnelles).

La commande qui vous est passée est de renforcer l'opérationnalité de vos activités, de vous appuyer sur les technologies du web pour mieux faire circuler l'information, et de développer une démarche pour faciliter le partage de l'information.

L'orientation vers un système collaboratif ne doit pas engendrer de coût d'acquisition d'un outil. Il s'agit davantage de faire vivre le dispositif existant.

Un budget d'accompagnement au changement peut être dégagé, à hauteur de 30.000 €.

Il vous est demandé d'enregistrer des résultats concrets dans un délai d'un an. Un point d'avancement du chantier avec la Direction générale aura lieu tous les 3 mois.

Document joint : Département de X – Organigramme des services départementaux – 1 page