

Bibliothécaire 2020-2021 : corrigé du plan qualité documentaire

Proposition de corrigé - non officielle. Concours interne de bibliothécaire territorial, session 2020 reportée à 2021, spécialité documentation. Programme d'actions pour Culture-Métro à partir des trois pages du sujet.

[Sujet officiel](#) · [Annales de ce concours ou examen](#)

Programme d'actions pour le service documentaire de Culture-Métro

1. Rendre visible une expertise déjà présente

Le service dispose de produits réguliers, de recherches spécialisées, de formations et d'un fonds utile aux concours. Son problème n'est pas l'absence de toute activité, mais une faible visibilité et une évaluation insuffisante. Les 50 % d'agents rencontrés qui disent ne pas connaître les prestations sont un résultat d'enquête ; le sujet ne permet pas d'en déduire exactement 1 750 personnes sur les 3 500 agents de la métropole.

Je propose un programme de **deux ans**, avec un budget de **6 000 €**, centré sur trois objectifs : rendre l'offre identifiable, adapter l'accès et mesurer l'utilité des services. Les outils existants sont privilégiés ; une refonte complète ou une nouvelle plateforme ne peut être supposée financée par cette enveloppe.

2. Définir une offre compréhensible et un pilotage

Le responsable du service pilote le programme avec la direction informatique, à laquelle le service est rattaché. La communication interne contribue à la visibilité sur l'intranet ; des directions utilisatrices participent aux essais et aux retours. Le bilan est présenté à la direction générale et aux élus à partir de besoins et de résultats concrets.

Le catalogue de prestations est organisé par usage : **préparer une décision, suivre un domaine, trouver une réponse spécialisée, se former et préparer un concours**. Chaque fiche indique à qui s'adresser, comment formuler la demande, ce que le service peut fournir et les conditions d'accès. Une demande urgente est qualifiée et priorisée ; le délai moyen de trois jours pour une recherche complexe sert de point de départ, pas de promesse universelle.

L'agent de catégorie B contribue à la veille, à la recherche et à l'accompagnement. L'agent C conserve son rôle de gestion des abonnements et de comptabilité, avec participation au suivi de l'activité. Le responsable assure arbitrage, relations avec les directions et qualité documentaire. Les charges sont ajustées pour ne pas ajouter un programme de communication sans retirer des tâches peu utiles.

3. Communication et accès

Le portail documentaire reçoit une entrée visible depuis l'intranet, avec des intitulés orientés vers les besoins. La newsletter et la revue de presse sont raccourcies et segmentées selon des thèmes choisis par les utilisateurs. Des liens renvoient aux ressources plutôt que de multiplier des envois identiques. Les produits sont testés avec des utilisateurs habituels et des agents qui ne les connaissent pas.

La présentation aux nouveaux arrivants est complétée par une démonstration brève et une fiche d'accès. Des interventions dans les réunions de direction montrent une recherche utile ou un suivi de dossier, sans divulguer des informations confidentielles. Un correspondant par direction peut relayer les besoins ; ce rôle est confirmé par le responsable, et non attribué automatiquement à une personne disponible.

Les horaires constituent un obstacle identifié. Je propose de tester **deux créneaux méridiens hebdomadaires**, en réorganisant les présences de l'équipe, puis d'en mesurer l'usage. Un accueil sur rendez-vous complète l'offre pour les demandes difficiles. Le poste isolé et les espaces sont réexaminés pour faciliter l'accompagnement et donner une image lisible de l'activité. La communication rappelle que la consultation professionnelle sert le travail ; elle ne doit pas être réduite à une activité de pause.

4. Répondre aux préjugés par des cas concrets

À l'affirmation selon laquelle chacun sait chercher sur Internet, le service montre la différence entre une liste de résultats et une recherche qualifiée : contexte, fiabilité, date, champ couvert et synthèse utilisable. Une démonstration compare une demande vague et sa reformulation précise, sans dévaloriser les utilisateurs.

Les abonnements sont expliqués par les publics, les supports et les droits réellement acquis. Scanner un magazine ou redistribuer un document numérique ne devient pas automatiquement permis parce qu'un exemplaire a été acheté. [L'article L122-4 du Code de la propriété intellectuelle](#), applicable à la session, pose la nécessité du consentement pour les reproductions hors exceptions prévues. Le service vérifie les licences et les contrats, privilégie le signalement et propose les accès autorisés. Il ne promet pas une diffusion générale de tout document acheté.

Le rôle de conseil sur les concours est maintenu, mais intégré à une offre plus large d'aide à la décision et à la montée en compétences. L'appartenance aux deux associations professionnelles permet de partager des pratiques et de bénéficier de ressources sans présumer une prestation gratuite déterminée.

5. Un tableau de bord utile

Une mesure initiale est réalisée avant les changements. Le tableau de bord suit : demandes par prestation, utilisateurs et directions touchés, délai de réponse avec distinction de complexité, satisfaction, utilisation des produits et temps de production. Les statistiques absentes ne sont pas remplacées par des zéros.

Les résultats combinent quantités et retours qualitatifs : une recherche rare mais décisive ne doit pas disparaître derrière un produit très cliqué. Le coût inclut aussi le temps des agents, pas seulement les achats. Les objectifs chiffrés sont fixés après cette mesure initiale et discutés avec la direction.

Les données de suivi sont limitées au besoin d'évaluation et agrégées pour le bilan. Les accès individuels sont définis selon les fonctions, conformément aux principes de [gestion des utilisateurs de la CNIL](#). L'évaluation d'une prestation ne doit pas devenir une surveillance indiscriminée des lectures personnelles.

6. Calendrier et budget prévisionnel

Période	Actions
Mois 1 à 3	Diagnostic, mesure initiale, entretiens et définition des prestations.
Mois 4 à 6	Nouvelle entrée intranet, fiches de service et premier produit segmenté.
Mois 7 à 12	Essais des horaires, démonstrations dans les directions, ajustements et premier bilan.
Mois 13 à 18	Extension des pratiques utiles, formation et simplification des produits peu utilisés.
Mois 19 à 24	Évaluation finale, comparaison avec la situation initiale et pérennisation des responsabilités.

Enveloppe proposée	Montant
Adaptations limitées du portail et de l'intranet	1 500 €
Supports de communication et signalétique	1 200 €
Réaménagement léger des espaces	1 500 €
Formation et ressources d'accompagnement	900 €
Enquête et évaluation	600 €
Réserve pour ajustements	300 €
Total	6 000 €

Ces montants sont des **enveloppes prévisionnelles**, à préciser après devis et vérification de ce qui peut être réalisé en interne. Ils ne sont pas des prix relevés ni des dépenses déjà engagées. Le temps de l'équipe est organisé dans ses moyens existants.

Au terme des deux ans, le service doit pouvoir montrer quelles demandes il sert, à qui, avec quelle qualité et à quel coût. Sa visibilité est ainsi soutenue par des preuves d'utilité, au lieu de reposer uniquement sur un changement de présentation.