



Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche



Ministère de la Culture
et de la Communication

CONCOURS DE RECRUTEMENT

DE BIBLIOTHECAIRES

Fonction publique d'État

Concours externe – Concours interne
Session 2012

Rapport du jury
par

Pierre CARBONE
Inspecteur général des bibliothèques
Président du jury

**CONCOURS DE RECRUTEMENT
DE BIBLIOTHECAIRES**

**CONCOURS EXTERNE / CONCOURS INTERNE
SESSION 2012**

Juin 2012

SOMMAIRE

1. Cadre général du concours de bibliothécaires.....	- 1 -
1.1. Les textes.....	- 1 -
1.2. L'organisation administrative et le calendrier.....	- 1 -
Tableau 1 – Calendrier d'organisation de la session 2011 du concours de bibliothécaires	- 2 -
1.3. Principales données chiffrées.....	- 2 -
Tableau 2 - Données chiffrées sur l'organisation du concours (session 2012)	- 2 -
Tableau 3 – Evolution des inscriptions au concours de 1992 à 2011	- 3 -
Tableau 4- Pourcentage d'admis et d'admissibles (session 2011)	- 3 -
1.4. Les candidats.....	- 3 -
1.4.1. <i>La répartition par sexe.....</i>	<i>- 3 -</i>
Tableau 5 - Répartition par sexe	- 4 -
1.4.2. <i>La répartition par tranche d'âge.....</i>	<i>- 4 -</i>
Tableau 6 – Concours externe : répartition par tranche d'âge	- 4 -
Tableau 7 – Concours interne : répartition par tranche d'âge	- 5 -
1.4.3. <i>La répartition par diplôme.....</i>	<i>- 5 -</i>
Tableau 8 – Concours externe : répartition par diplôme	- 5 -
Tableau 9 – Concours interne : répartition par diplôme	- 6 -
1.4.4. <i>La répartition par profession.....</i>	<i>- 6 -</i>
Tableau 10 – Concours externe : répartition par profession	- 6 -
Tableau 11 – Concours interne : répartition par statut	- 7 -
1.4.5. <i>La répartition par académie.....</i>	<i>- 8 -</i>
Tableau 12 – Concours externe : répartition par académie	- 8 -
Tableau 13 – Concours interne : répartition par académie	- 9 -
1.5. Le jury.....	- 10 -
1.5.1. <i>Le jury général.....</i>	<i>- 10 -</i>
1.5.2. <i>Le jury des épreuves de langues.....</i>	<i>- 11 -</i>
1.5.3. <i>Coordination des épreuves.....</i>	<i>- 11 -</i>
1.5.4. <i>Réunions du jury.....</i>	<i>- 11 -</i>
2. Déroulement des épreuves du concours de bibliothécaires.....	- 12 -
Tableau 14 –Concours externe - Evolution des barres d'admissibilité et d'admission	- 12 -
Tableau 15 - Concours interne - Evolution des barres d'admissibilité et d'admission	- 12 -
2.1. Épreuves écrites d'admissibilité.....	- 13 -
2.1.1. <i>Concours externe : épreuves écrites d'admissibilité.....</i>	<i>- 13 -</i>
▪ Note de synthèse.....	- 13 -
▪ Composition sur un sujet relatif au rôle et aux missions des bibliothèques, à l'économie du livre et de l'information et aux pratiques culturelles.....	- 17 -
2.1.2. <i>Epreuve écrite d'admissibilité du concours interne : étude de cas.....</i>	<i>- 20 -</i>
2.2. Épreuves orales d'admission.....	- 22 -
2.2.1. <i>Résultats des épreuves orales.....</i>	<i>- 22 -</i>

▪ Concours externe de bibliothécaire	- 22 -
Tableau 16 – Concours externe : résultats des épreuves orales d’admission	- 22 -
▪ Concours interne de bibliothécaire	- 23 -
Tableau 17 – Concours interne : résultats des épreuves orales d’admission	- 23 -
2.2.2. <i>Epreuves orales communes aux concours externe et interne</i>	- 23 -
▪ Entretien de motivation professionnelle	- 24 -
▪ Entretien de culture générale.....	- 27 -
2.2.3. <i>Epreuve orale facultative de langues du concours externe</i>	- 29 -

3. Conclusion et recommandations - 30 -

Annexes..... - 31 -

1) Textes réglementaires :

- Arrêté du 26 mars 1992 fixant la liste des titres et diplômes exigés des candidats au concours externe de recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 25 août 2011 modifiant l'arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 25 août 2011 autorisant au titre de l'année 2012 l'ouverture de concours pour le recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 19 mars fixant au titre de l'année 2012 le nombre d'emplois offerts aux concours pour le recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 27 janvier 2012 portant nomination du jury pour les concours externe et interne de recrutement de bibliothécaires, au titre de l'année 2012

2) Sujets de la session 2012

- Sujets des épreuves écrites d’admissibilité
 - Concours externe, note de synthèse
 - Concours externe, composition
 - Concours interne : étude de cas
- Sujets des épreuves orales d’admission

1. Cadre général du concours de bibliothécaires

1.1. Les textes

Le décret n° 92-29 du 9 janvier 1992 (publié au Journal Officiel le 12 janvier 1992), portant statut particulier des bibliothécaires d'État, définit ainsi à son article 2 leurs missions :

« Les bibliothécaires participent à la constitution, à l'organisation, à l'enrichissement, à l'évaluation, à l'exploitation et à la communication au public des collections de toute nature des bibliothèques. Ils concourent également aux tâches d'animation et de formation au sein des établissements où ils sont affectés et peuvent être appelés à assurer des tâches d'encadrement. »

Ce décret a prévu, dans ses articles 4, 5 et 6, les conditions de recrutement des bibliothécaires. La liste des titres et diplômes exigés des candidats au concours externe est fixée par un arrêté du 26 mars 1992 (*J.O.* du 2 avril 1992)¹.

En application du décret portant statut du corps (article 4), un arrêté du 25 août 2011 (*J.O.* du 8 septembre 2011) a autorisé au titre de l'année 2012 l'ouverture d'un concours externe et d'un concours interne pour le recrutement de bibliothécaires. Il fixait le calendrier de ces concours. Par arrêté du 19 mars 2012 (*J.O.* du 28 mars 2011), ces deux concours ont été ouverts pour un total de 22 postes : 10 au concours externe Etat et 4 au concours externe pour la Ville de Paris, 8 au concours interne Etat.

De plus, suivant une recommandation du rapport du jury 2011, un arrêté du 25 août 2011 (*J.O.* du 8 septembre 2011) a modifié l'arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de bibliothécaire, en supprimant le tirage au sort des textes commentés lors des entretiens de motivation professionnelle et de culture générale.

1.2. L'organisation administrative et le calendrier

L'organisation du concours a été confiée au bureau des concours des personnels administratifs, techniques, sociaux et de santé, des bibliothèques et des ITRF (DGRH D5) Direction générale des ressources humaines du MESR, sous la responsabilité de M. Dominique Mozziconacci, assisté de Mme Isabelle François, M. François Beaugrand et Mme Sira Cissé, avec l'appui du bureau des affaires générales (DGRH D1).

Le jury de la session 2012 a été présidé par M. Pierre Carbone, inspecteur général des bibliothèques, assisté d'un vice-président, M. Yves Alix, inspecteur général des bibliothèques.

¹ Voir le texte en Annexe.

Les registres d'inscriptions aux concours externe et interne, ouverts à partir du 15 septembre 2011, ont été clos le 27 octobre 2011.

Le calendrier a été le suivant :

Tableau 1 – Calendrier d'organisation de la session 2011 du concours de bibliothécaires

Arrêté d'ouverture du concours	25 août 2011
Clôture des inscriptions	27 octobre 2011
Arrêté fixant le nombre de postes	19 mars 2012
Arrêté de nomination du jury	27 janvier 2012
Épreuves écrites d'admissibilité	1 ^{er} et 2 février 2012
Épreuves orales d'admission	du 21 au 24 mai 2012
Délibération finale du jury	24 mai 2012
Publication des résultats sur le site Publinet (MEN-MESR)	23 mai 2012 (interne) 24 mai 2012 (externe)

Les épreuves écrites d'admissibilité se sont déroulées dans 31 centres (24 centres en métropole et 7 centres outre-mer.)

Les épreuves orales d'admission se sont tenues à Paris.

1.3. Principales données chiffrées

À la date de clôture des inscriptions, 2 606 candidats se sont inscrits à l'externe, 721 à l'interne.

La recevabilité des candidatures est examinée pour les seuls candidats admissibles. Lorsque des pièces étaient manquantes, les candidats ont été invités à compléter leurs dossiers

Tableau 2 - Données chiffrées sur l'organisation du concours (session 2012)

<i>Bibliothécaires</i>	Concours externe	Concours interne	Total
Postes offerts	14	8	22
Candidats inscrits	2 606	721	3 327
Candidats présents		429	
Première épreuve	1 019		
Deuxième épreuve	950		
Candidats admissibles	39	24	63
Candidats admis sur les listes principales	14	8	22
Candidats inscrits sur les listes complémentaires	5	3	8

Depuis 1992, l'évolution des candidatures aux concours non exceptionnels a été la suivante.

Tableau 3 – Evolution des inscriptions au concours de 1992 à 2011

	Concours externe	Concours interne
1992	764	Non ouvert
1996	3 412	417
1998	3 807	402
2000	3 301	327
2002	2 230	478
2004	2 330	531
2006	2 581	602
2007	2 151	525
2009	4 550	851
2011	4 884	1 004
2012	2 606	721

On notera que le nombre d'inscrits au concours externe a fortement baissé (-46,6%), les candidats ayant dû faire un choix parmi trois concours de la filière bibliothèque se tenant les mêmes jours. Cette baisse est un peu moindre au concours interne (-28,2%).

Si l'absentéisme lors des épreuves écrites reste élevé (61% à l'externe, soit 1% de plus qu'en 2011 ; 40% à l'interne, soit 4,5% de moins qu'en 2011), le taux de réussite au concours de bibliothécaires reste l'un des plus faibles parmi ceux de la filière bibliothèque.

Tableau 4- Pourcentage d'admis et d'admissibles (session 2011)

	Concours externe	Concours interne
Admissibles/nombre de présents	4,1%	5,6%
Admis/nombre de présents	1,47%	1,86%

1.4. Les candidats

Les tableaux statistiques relatifs à chaque concours, réalisés par la DGRH, fournissent de nombreux éléments chiffrés concernant les candidats.

1.4.1. *La répartition par sexe*

Les femmes constituent la majorité des candidats : près de 74% des candidats au concours externe et un peu plus de 67% au concours interne. Leur représentation parmi les admissibles et les admis s'améliore par rapport à leur poids parmi les inscrits.

Tableau 5 - Répartition par sexe

	Concours externe				Concours interne			
	Inscrits	Présents	Admissibles	Admis	Inscrits	Présents	Admissibles	Admis
Femmes	1924	723	30	12	552	336	18	4
% femmes	73,83%	70,95%	76,92%	85,71%	67,24%	78,32%	75,00%	50%
Hommes	682	296	9	2	269	93	6	4
% hommes	26,17%	29,05%	23,08%	14,29%	32,76%	21,68%	25,00%	50%
Total	2606	1019	39	14	821	429	24	8

Au total (concours externe et interne), il y a eu 6 admis sur 22 parmi les candidats hommes, soit 27% (contre 25% en 2011).

1.4.2. La répartition par tranche d'âge

Concours externe

Tableau 6 – Concours externe : répartition par tranche d'âge

	Inscrits		Présents à toutes les épreuves		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1953-1955	5	0,19%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%
1956-1960	30	1,15%	10	0,98%	0	0,00%	0	0,00%
1961-1965	72	2,76%	25	2,45%	0	0,00%	0	0,00%
1966-1970	148	5,68%	50	4,91%	0	0,00%	0	0,00%
1971-1975	258	9,90%	84	8,24%	5	12,82%	1	7,14%
1976-1980	410	15,73%	148	14,52%	4	10,26%	1	7,14%
1981-1985	804	30,85%	291	28,56%	11	28,21%	4	28,57%
1986-1990	871	33,42%	407	39,94%	19	48,72%	8	57,14%
1991-1993	8	0,31%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	2606	100,00%	1019	100,00%	39	100,00%	14	100,00%

Au concours externe, les tranches d'âge de 20 à 30 ans (nés à partir de 1982) concentrent plus des 64% des inscrits, près de 69% des présents, près de 77% des admissibles et 79% des admis.

Concours interne

Tableau 7 – Concours interne : répartition par tranche d'âge

	Inscrits		Présents		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1952-1955	12	1,66%	8	1,86%	0	0,00%	0	0,00%
1956-1960	46	6,38%	32	7,46%	4	16,67%	2	25%
1961-1965	81	11,23%	44	10,26%	0	0,00%	0	0,00%
1966-1970	142	19,69%	81	18,88%	3	12,50%	2	25%
1971-1975	192	26,63%	119	27,74%	5	20,83%	1	12,50%
1976-1980	170	23,58%	108	25,17%	7	29,17%	2	25%
1981-1985	71	9,85%	34	7,93%	5	20,83%	1	12,50%
1986-1990	7	0,97%	3	0,70%	0	0,00%	0	0,00%
	721	100,00%	429	100,00%	24	100,00%	8	100%

Au concours interne, les tranches d'âge de 30 à 40 ans (nés à partir de 1972) ans concentrent plus de 50% des inscrits et des présents, 50% des admissibles et 50% des admis.

1.4.3. La répartition par diplôme

Tableau 8 – Concours externe : répartition par diplôme

Titre	Inscrits		Présents à toutes les épreuves		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Doctorat	47	1,80%	27	2,65%	1	2,56%	0	0,00%
DEA DESS	174	6,68%	76	7,46%	6	15,38%	3	21,43%
Diplôme classe niveau I	18	0,69%	6	0,59%	1	2,56%	0	0,00%
Maîtrise	453	17,38%	175	17,17%	6	15,38%	2	14,29%
Master	844	32,39%	344	33,76%	18	46,15%	8	57,14%
Licence	959	36,80%	365	35,82%	6	15,38%	1	7,14%
Diplôme classe niveau II	38	1,46%	10	0,98%	1	2,56%	0	0,00%
Qualification équivalente au diplôme requis	35	1,34%	10	0,98%	0	0,00%	0	0,00%
Dispense de titre : parent de 3 enfants	38	1,46%	6	0,59%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	2606	100,00%	1019	100,00%	39	100,00%	14	100,00%

Pour le concours externe, le pourcentage d'inscrits du niveau licence ou équivalent est le plus élevé (près de 40%), mais le meilleur taux de réussite est au niveau master ou maîtrise (71%). Les épreuves orales d'admission semblent jouer en défaveur du niveau licence comparativement au niveau master/maîtrise (25% d'admissibles de niveau licence, 7% d'admis).

Tableau 9 – Concours interne : répartition par diplôme

Titre	Inscrits		Présents		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Doctorat	15	2,08%	8	1,86%	0	0,00%	0	0,00%
DEA DESS	75	10,40%	49	11,42%	4	16,67%	0	0,00%
Diplôme classe niveau I	8	1,11%	3	0,70%	0	0,00%	0	0,00%
Maîtrise	174	24,13%	107	24,94%	7	29,17%	2	25%
Master	33	4,58%	16	3,73%	3	12,50%	2	25%
Licence	237	32,87%	133	31,00%	5	20,83%	2	25%
Diplôme classe niveau II	35	4,85%	24	5,59%	0	0,00%	0	0,00%
Autre diplôme	144	19,97%	89	20,75%	5	20,83%	2	25%
TOTAL	721	100,00%	429	100,00%	24	100,00%	8	100%

Pour le concours interne, le meilleur taux de réussite se situe également au niveau master/maîtrise (50%).

1.4.4. La répartition par profession

Tableau 10 – Concours externe : répartition par profession

Profession	Inscrits		Présents à toutes les épreuves.		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enseignant titulaire MEN	92	3,53%	50	4,91%	4	10,26%	2	14,29%
Personnel IATOSS	22	0,84%	11	1,08%	0	0,00%	0	0,00%
Agent non titulaire du MEN	47	1,80%	17	1,67%	0	0,00%	0	0,00%
Assistant des bibliothèques	24	0,92%	17	1,67%	1	2,56%	0	0,00%
Assistant de conservation	10	0,38%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%
Bibliothécaire adjoint spécialisé	40	1,53%	21	2,06%	4	10,26%	3	21,43%
Bibliothécaire	17	0,65%	10	0,98%	0	0,00%	0	0,00%
Bibliothécaire territorial	3	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magasinier des bibliothèques	26	1,00%	14	1,37%	0	0,00%	0	0,00%
Professions libérales	33	1,27%	11	1,08%	0	0,00%	0	0,00%
Cadres secteur privé	36	1,38%	8	0,79%	0	0,00%	0	0,00%
Salariés secteur tertiaire	196	7,52%	60	5,89%	2	5,13%	1	7,14%
Salariées secteur industriel	23	0,88%	9	0,88%	0	0,00%	0	0,00%
Sans emploi	1380	52,95%	536	52,60%	22	56,41%	6	42,86%
Personnel administratif et technique MEN	20	0,77%	8	0,79%	0	0,00%	0	0,00%
Agent non titulaire FPE	144	5,53%	73	7,16%	4	10,26%	2	14,29%
Fonctionnaire stagiaire FPE	28	1,07%	10	0,98%	0	0,00%	0	0,00%
Agent non titulaire FPT	34	1,30%	8	0,79%	1	2,56%	0	0,00%

Profession	Inscrits		Présents à toutes les épreuves.		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Fonctionnaire stagiaire FPT	1	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel FPE	62	2,38%	29	2,85%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel FPT	18	0,69%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%
Agent non titulaire FPH	2	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel FPH	2	0,08%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%
Professeur des écoles	50	1,92%	18	1,77%	0	0,00%	0	0,00%
Assistant d'éducation	245	9,40%	74	7,26%	1	2,56%	0	0,00%
Contractuel MEN Adm. Ou technique	18	0,69%	8	0,79%	0	0,00%	0	0,00%
Contractuel enseignement supérieur	33	1,27%	18	1,77%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	2606	100%	1019	100,%	39	100%	14	100,00 %

FPE : Fonction publique Etat ; FPH : Fonction publique hospitalière ; FPT : Fonction publique territoriale.

Pour le concours externe, la catégorie la plus importante est celle des sans emploi (près de 53% des inscrits, plus de 56% des admissibles et 6 admis sur 14), c'est-à-dire de diplômés de l'enseignement supérieur à la recherche d'emploi à la fin de leurs études, ce que corroborent les statistiques par tranche d'âge. Parmi les lauréats, les autres catégories représentées sont les agents non titulaires de la fonction publique Etat (2 admis), les enseignants titulaires du MEN (2 admis), les BAS (3 admis), les salariés du secteur tertiaire (1 admis).

Tableau 11 – Concours interne : répartition par statut

Professions	Inscrits		Présents		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enseignant titulaire MEN	33	4,58%	7	1,63%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel IATOSS	23	3,19%	9	2,10%	1	4,17%	0	0,00%
Agent non titulaire du MEN	13	1,80%	3	0,70%	0	0,00%	0	0,00%
Assistant des bibliothèques	78	10,82%	54	12,59%	4	16,67%	1	12,50%
Assistant de conservation	16	2,22%	8	1,86%	0	0,00%		
Bibliothécaire adjoint spécialisé	322	44,66%	263	61,31%	16	66,67%	5	62,50%
Bibliothécaire territorial	5	0,69%	2	0,47%	0	0,00%	0	0,00%
Magasinier des bibliothèques	51	7,07%	24	5,59%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel adm, et technique MEN	9	1,25%	3	0,70%	0	0,00%	0	0,00%
Agent non titulaire FPE	24	3,33%	12	2,80%	1	4,17%	1	12,50%
Fonctionnaire stagiaire FPE	2	0,28%	1	0,23%	0	0,00%	0	0,00%
Agent non titulaire FPT	10	1,39%	2	0,47%	0	0,00%	0	0,00%
Fonctionnaire stagiaire FPT	1	0,14%	1	0,23%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel FPE	34	4,72%	13	3,03%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel FPT	27	3,74%	13	3,03%	1	4,17%	0	0,00%
Agent non titulaire FPH	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Personnel FPH	2	0,28%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Professeur des écoles	25	3,47%	3	0,70%	0	0,00%	0	0,00%

Professions	Inscrits		Présents		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Assistant d'éducation	34	4,72%	4	0,93%	0	0,00%	0	0,00%
Contractuel MEN administratif ou technique	3	0,42%	2	0,47%	0	0,00%	0	0,00%
Contractuel enseignement supérieur	8	1,11%	5	1,17%	1	4,17%	1	12,50%
TOTAL	721	100,00 %	429	100,00 %	24	100,00%	8	100%

FPE : Fonction publique Etat ; FPH : Fonction publique hospitalière ; FPT : Fonction publique territoriale.

Pour le concours interne, le nouveau corps des bibliothécaires assistants spécialisés représente 55% des inscrits, 74% des présents et 83% des admissibles. 6 admis sur 8 appartiennent au corps des bibliothécaires assistants spécialisés, 1 est agent non titulaire de l'Etat et 1 est contractuel de l'enseignement supérieur.

1.4.5. La répartition par académie

La région Île-de-France reste prédominante, mais on note un rééquilibrage au profit d'autres centres d'examen. Le SIEC (académies de Paris, Créteil et Versailles) représente à l'externe 20 % des inscrits, 36% des admissibles et 43 % des admis (6 sur 14). Les autres académies comptant des admis sont, par ordre décroissant : Lyon (3), Rennes (2), Aix-Marseille (1), Bordeaux (1), Rouen (1).

Au concours interne, la prédominance de la région parisienne est plus nette : 37,5% des inscrits, 42% des présents et des admissibles. En effet, le SIEC totalise 4 admis sur 8, trois autres académies comptant des admis : Caen (2), Dijon (1), Lille (1).

Tableau 12 – Concours externe : répartition par académie

Académie	Inscrits		Présents à toutes les épreuves.		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Aix-Marseille	140	5,37%	47	4,61%	1	2,56%	1	7,14%
Amiens	47	1,80%	15	1,47%	1	2,56%	0	
Besançon	37	1,42%	16	1,57%	0	0,00%		
Bordeaux	141	5,41%	44	4,32%	4	10,26%	1	7,14%
Caen	30	1,15%	15	1,47%	0	0,00%		
Clermont-Ferrand	55	2,11%	28	2,75%	0	0,00%		
Dijon	48	1,84%	17	1,67%	1	2,56%	0	
Grenoble	83	3,18%	41	4,02%	0	0,00%		
Lille	191	7,33%	68	6,67%	2	5,13%	0	
Limoges	41	1,57%	16	1,57%	0	0,00%		
Lyon	191	7,33%	88	8,64%	7	17,95%	3	21,43%
Montpellier	110	4,22%	42	4,12%	1	2,56%	0	
Nancy-Metz	63	2,42%	24	2,36%	1	2,56%	0	
Poitiers	44	1,69%	15	1,47%	0	0,00%		

Académie	Inscrits.		Présents à toutes les épreuves		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Rennes	128	4,91%	55	5,40%	2	5,13%	2	14,29%
Strasbourg	79	3,03%	41	4,02%	2	5,13%		
Toulouse	115	4,41%	36	3,53%	1	2,56%	0	
Nantes	129	4,95%	37	3,63%	0	0,00%		
Nice	50	1,92%	13	1,28%	0	0,00%		
Orléans-Tours	70	2,69%	23	2,26%	1	2,56%	0	
Reims	32	1,23%	18	1,77%	0	0,00%		
Rouen	60	2,30%	21	2,06%	1	2,56%	1	7,14%
Corse	4	0,15%	2	0,20%	0	0,00%		
La Réunion	89	3,42%	32	3,14%	0	0,00%		
Martinique	43	1,65%	11	1,08%	0	0,00%		
Guadeloupe	20	0,77%	7	0,69%	0	0,00%		
Guyane	10	0,38%	0	0,00%	0	0,00%		
Nouvelle-Calédonie	5	0,19%	3	0,29%	0	0,00%		
Polynésie française	19	0,73%	1	0,10%	0	0,00%		
Mayotte	5	0,19%	2	0,20%	0	0,00%		
SIEC (Paris, Créteil, Versailles)	527	20,22%	241	23,65%	14	35,90%	6	42,86%
TOTAL	2606	100,00%	1019	100,00 %	39	100,00%	14	

Tableau 13 – Concours interne : répartition par académie

Académie	Inscrits		Présents		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Aix-Marseille	35	4,85%	17	3,96%	2	8,33%	0	
Amiens	7	0,97%	6	1,40%	1	4,17%	0	
Besançon	12	1,66%	7	1,63%	1	4,17%	0	
Bordeaux	19	2,64%	8	1,86%	0	0,00%	0	
Caen	11	1,53%	7	1,63%	2	8,33%	2	25%
Clermont-Ferrand	10	1,39%	5	1,17%	0	0,00%	0	
Dijon	18	2,50%	11	2,56%	1	4,17%	1	12,5
Grenoble	24	3,33%	14	3,26%	2	8,33%	0	
Lille	37	5,13%	19	4,43%	2	8,33%	1	12,5%
Limoges	5	0,69%	3	0,70%	0	0,00%	0	
Lyon	42	5,83%	21	4,90%	2	8,33%	0	
Montpellier	20	2,77%	13	3,03%	0	0,00%	0	
Nancy-Metz	20	2,77%	12	2,80%	0	0,00%	0	
Poitiers	10	1,39%	3	0,70%	0	0,00%	0	
Rennes	16	2,22%	14	3,26%	0	0,00%	0	
Strasbourg	27	3,74%	20	4,66%	0	0,00%	0	
Toulouse	20	2,77%	13	3,03%	0	0,00%	0	
Nantes	22	3,05%	11	2,56%	0	0,00%	0	
Nice	15	2,08%	9	2,10%	0	0,00%	0	
Orléans-Tours	10	1,39%	6	1,40%	0	0,00%	0	

Académie	Inscrits		Présents		Admissibles		Admis	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Reims	13	1,80%	7	1,63%	1	4,17%	0	
Rouen	16	2,22%	8	1,86%	0	0,00%	0	
Corse	2	0,28%	1	0,23%	0	0,00%	0	
La Réunion	12	1,66%	6	1,40%	0	0,00%	0	
Martinique	10	1,39%	3	0,70%	0	0,00%	0	
Guadeloupe	8	1,11%	3	0,70%	0	0,00%	0	
Guyane	8	1,11%	1	0,23%	0	0,00%	0	
Polynésie française	2	0,28%	1	0,23%	0	0,00%	0	
SIEC (Paris-Créteil-Versailles)	270	37,45%	180	41,96%	10	41,67%	4	50%
TOTAL	721	100,00%	429	100,00%	24	100,00%	8	100%

1.5. Le jury

Les membres du jury, au nombre de 94 (60 femmes et 34 hommes) ont été nommés par arrêté le 27 janvier 2012. Le recrutement des correcteurs de l'épreuve de langues a été effectué avec l'aide de l'IGEN.

1.5.1. Le jury général

Il était composé de 69 correcteurs :

- 50 conservateurs généraux et conservateurs de bibliothèques;
- 19 bibliothécaires.

32 correcteurs venaient de la province, 37 de Paris ou de l'Ile de France.

S'il est certain que la plupart des lauréats du concours sont affectés dans des bibliothèques de l'enseignement supérieur, le jury s'attache à refléter la diversité du monde des bibliothèques :

- 45 correcteurs venaient des bibliothèques universitaires, de grands établissements ou d'institutions spécialisées relevant de l'enseignement supérieur (ABES, CTLES) ;
- 12 de la Bibliothèque nationale de France et 2 de la Bibliothèque publique d'information ;
- 7 de bibliothèques territoriales (dont 6 de la Ville de Paris) ;
- 3 des administrations centrales (IGB, Ministère de la Défense) ;
- 2 d'organismes divers (dont l'Ecole des Mines et le Musée des antiquités nationales de Saint-Germain en Laye).

Parmi ces 69 membres, 12 ont siégé aux épreuves orales d'admission, soit 4 commissions de 3 personnes. Chacune des 4 commissions comprenait un bibliothécaire.

1.5.2. Le jury des épreuves de langues

Le jury de langues comptait 25 membres titulaires et suppléants, dont 5 conservateurs de bibliothèques et 20 enseignants du second degré ou de l'enseignement supérieur.

Parmi les langues vivantes, aucun candidat admissible ne s'est présenté en arabe, portugais et russe. 5 commissions ont siégé (2 en anglais, 1 en allemand, 1 en espagnol, 1 en italien), faisant appel à 10 correcteurs.

1.5.3. Coordination des épreuves

La coordination des différentes épreuves a été prise en charge par :

- M. Yves Alix, inspecteur général des bibliothèques pour l'épreuve écrite de composition du concours externe et pour les épreuves orales d'entretien,
- M. Benjamin Gilles, conservateur à la Bibliothèque de documentation internationale contemporaine pour la note de synthèse du concours externe. M. Marc Dumont, conservateur à la Bibliothèque universitaire de Montpellier, M. François Calais, conservateur au SCD de l'Université de Franche-Comté, et Mme Christine Okret-Manville, conservateur au SCD de l'Université Dauphine, l'ont assisté ;
- Mme Louise Dessavre, conservatrice en chef au SCD de l'Université de Picardie, assistée par Mme Hélène Garriaux, bibliothécaire à la BnF, pour l'épreuve écrite d'étude de cas au concours interne ;
- M. Nicolas Debaste, professeur certifié hors classe d'anglais à l'Université Paris-Est –Créteil pour la coordination de l'épreuve orale facultative de langue vivante du concours externe.

1.5.4. Réunions du jury

Les membres du jury ont participé aux délibérations réglementaires. Des réunions ont été organisées :

- le 21 septembre 2011 à l'IGB (Paris) : réunion d'un jury restreint pour le choix des sujets ;
- le 29 février 2012 à Paris : présentation du concours, remise des copies, organisation de la correction de l'écrit, établissement des barèmes de correction ;
- le 5 avril 2012 à Paris : bilan des épreuves écrites, délibérations pour l'admissibilité, préparation des épreuves orales ;
- le 3 mai 2012, à Paris : remise des dossiers de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle ;
- du 21 au 24 mai 2012 à Paris : organisation pratique des épreuves orales d'admission, délibération et bilan de la session. La délibération concernant le concours interne a eu lieu le 23 mai 2012, celle relative au concours externe le 24 mai 2012.

2. Déroulement des épreuves du concours de bibliothécaires

Les seuils retenus pour l'admissibilité, l'admission et l'inscription en liste complémentaire ont évolué comme suit de 1992 à 2012. Au concours externe, la barre d'admissibilité (13,60) est proche de celle retenue en 2011 (13,90), la barre d'admission (14,36) est légèrement inférieure à celle de 2011 (15,00) tandis que la barre d'inscription en liste complémentaire (13,64) est supérieure à celle de 2011 (12,95). Au concours interne, la barre d'admissibilité est nettement supérieure à la session 2011 (+1,75 point), la barre d'admission, également (+1,50 points), ainsi que la barre d'inscription en liste complémentaire (+1,40 points).

Le concours de bibliothécaire devenant annuel, la liste complémentaire est plus réduite que les années précédentes.

Tableau 14 –Concours externe - Evolution des barres d'admissibilité et d'admission

	1992	1996	1998	2000	2002	2004	2006	2007	2009	2011	2012
Admissibilité	11,20	12	11,85	12,70	12,60	12,40	13,60	12,60	13,0	13,90	13,60
Admission	12,40	13,40	13,50	13,90	13,85	13,65	13,90	12,80	13,6	15,05	14,36
Liste complémentaire	12	12,70	12,75	11,10	10,92	12,05	12,40	11,40	12,8	12,95	13,64

Tableau 15 - Concours interne - Evolution des barres d'admissibilité et d'admission

	1996	1998	200	2002	2004	2006	2007	2009	2011	2012
Admissibilité	11,40	10,80	11,20	11,20	10,80	12	11,60	11,60	12,50	14,25
Admission	12,56	12,44	13,27	12,84	12,77	12,50	11,08	11,9	12,40	13,90
Liste complémentaire	11,50	11	11,11	10,88	11,66	11,05	9,60	11,0	10,95	12,35

2.1. Épreuves écrites d'admissibilité²

Remarques générales à l'ensemble des épreuves écrites

Dans tous les groupes, les correcteurs avaient pour consigne de sanctionner les défauts de présentation générale (mauvaise lisibilité de l'écriture, ratures et/ou blancs en trop grand nombre) ainsi que les fautes d'orthographe et de syntaxe.

En cas de cumul des défauts au titre de la présentation, de l'orthographe et de la syntaxe, la baisse de la note pouvait atteindre 5 points sur 20.

2.1.1. Concours externe : épreuves écrites d'admissibilité

- **Note de synthèse**

Durée : 4h ; coefficient : 3

1001 candidats ont présenté cette épreuve, soit 38,4% des inscrits. 17 ont remis une copie blanche, 114 ont reçu une note éliminatoire (inférieure à 5). La moyenne générale était de 8,30, celle des admissibles atteignant 14,94. La note maximale était de 18. La moyenne générale est légèrement supérieure à celle de la session 2011 (8,16).

Observations générales sur la note de synthèse

La densité des textes proposés, le choix de l'approche interdisciplinaire et la stricte nécessité de respect des consignes de forme et de longueur font de la note de synthèse l'épreuve la plus sélective. Le coefficient est d'ailleurs plus élevé que celui de la composition.

Le jury attend une note de synthèse, et non un résumé ni une dissertation. Il est donc demandé aux candidats de bien respecter les consignes limitant à 4 pages maximum la taille des copies. Ce n'est pas une simple recommandation. Le dépassement du nombre de pages est très lourdement sanctionné même si le contenu se révèle de bonne qualité. La consigne figure en gras sur la première page du sujet (« Votre note ne devra pas excéder 4 pages maximum »).

La note de synthèse doit être le reflet des idées contenues dans le dossier soumis aux candidats, sans ajout ni digression ou commentaire personnel.

La copie doit être claire, concise et structurée.

Le texte final doit être organisé de manière logique et restituer toutes les idées principales et secondaires, tout en veillant à l'importance de chacune. L'organisation de la copie doit être

hiérarchisée. Elle doit contenir une introduction et un développement. La conclusion n'est pas obligatoire, mais recommandée. Dernière impression de la copie, il est regrettable qu'elle soit trop souvent absente ou bâclée.

La problématique du dossier doit être restituée en deux ou trois parties avec une introduction cohérente. Le plan doit être annoncé dans l'introduction.

Les textes du dossier n'ont pas à être énumérés en préambule. Les références à ces textes doivent être explicites (référence à l'auteur, au titre s'il est significatif, plutôt que « document 1 », mais sans répéter le détail des références bibliographiques)

Les citations sont acceptées à condition qu'elles soient mises entre guillemets et doivent rester en nombre limité. La note de synthèse n'est pas un exercice de collage de citations.

Il est possible, mais non obligatoire, de numéroter les parties, d'en faire apparaître les principaux titres en les soulignant. Les phrases de transition entre les parties sont néanmoins indispensables. Les titres ne sont ni valorisés ni sanctionnés s'ils restent en nombre limité. Mais, en aucun cas le devoir ne doit ressembler à un plan, même détaillé. Il doit être rédigé et composé.

La note de synthèse ne saurait être identifiée à la note administrative (épreuve proposée dans les concours administratifs) ni avec la synthèse de documents demandée dans certains concours d'enseignement (par exemple le Capes de documentation), ni même prendre la forme d'une note de service. Cette dernière présentation, rencontrée encore lors la session 2012, est à prohiber.

Sur le plan formel, l'orthographe, la grammaire et la syntaxe défailtantes sont sanctionnées de manière significative.

On ne peut que conseiller aux candidats un entraînement régulier et soutenu avant de se présenter à cette épreuve : le jury cherche à évaluer, outre les aptitudes à la synthèse, les capacités de rédaction et de présentation. L'épreuve révèle les candidats préparés et ceux qui découvrent l'exercice le jour du concours. La note de synthèse requiert une certaine pratique (équilibre dans la rédaction et la restitution des arguments) et une maîtrise particulière. La capacité à gérer correctement son temps est une condition fondamentale de réussite. En effet, la construction de la note en quatre heures demande une compréhension rapide des textes, de leur enjeux et une exploitation rigoureuse.

Bien que plus rares cette session, les cas de mauvaise gestion du temps se retrouvent dans un nombre non négligeable de copies. Celles-ci présentent des développements très déséquilibrés. La première partie est généralement bien rédigée, alors que les suivantes se résument parfois à un seul paragraphe ou à une partie en forme de conclusion. On insistera encore sur la nécessité de ne pas exprimer ses opinions et d'éviter de citer trop abondamment les textes.

² Voir en annexe les sujets.

Observations relatives au sujet de la session 2012

Thème central : le succès des séries télévisées

Le dossier documentaire invitait les candidats à composer sur le thème des séries télévisées. Il se composait, pour cette session, de 7 textes. Leur contenu était moins dense que les années antérieures. Les candidats auraient donc dû rencontrer moins de difficulté pour réaliser une note dans les délais impartis. L'ensemble se répartit en trois catégories de textes : les réflexions conceptuelles (texte de E. Maigret, par exemple), les démonstrations appuyées sur des exemples (textes de E. Giuliani, de L. Haddad et de Z. Karam) et les articles d'opinion (textes de I. Repiton et de H. Glévarec). Tous s'interrogent sur le succès des séries télévisées et cherchent à en comprendre les raisons ou les limites. Dans ce cadre, si huit thèmes émergent du dossier, deux se dégagent particulièrement.

L'identification sociale avec les séries est le sujet le plus abordé par les documents (textes 1, 2, 4 et 7). Deux exemples de séries servent notamment à illustrer ce propos, celui développé dans l'article de E. Giuliani (« Souvenirs, souvenirs ») et de Z. Karam. Le premier montre la pénétration dans les différents milieux sociaux et culturels de ce genre télévisuel et insiste sur la raison principale de son succès : les séries portent une mémoire fédératrice qui permet de tisser des liens entre les individus. L'idéalisation des anciennes productions conduit, pour sa part, à porter un regard souvent subjectif sur les séries actuelles et notamment sur la télé-réalité. Mais celle-ci tend à l'emporter aujourd'hui car elle se veut une représentation plus réaliste de la vie. En effet, la série fonctionne très bien auprès des publics car l'échec se présente sous son jour le plus vrai. Cette recherche du réel est également au cœur de l'article de Z. Karam (document 7) sur le succès d'une série syrienne. Parce qu'elle reflète les contradictions internes de la société et met en lumière son vrai visage, la série est largement suivie. Dans ce contexte, la satire sociale (doc. 4 et 7) occupe une place centrale.

Cette proximité entre la fiction et le téléspectateur est abordée enfin au travers de la série Entourage (texte 4) et la réflexion plus théorique de E. Maigret et G. Soulez (texte 2). Ces deux auteurs soulignent la voie nouvelle prise par les séries : l'exploration de la réalité vécue et de ses différents champs (homosexualité, violence sociale, ...) grâce à la captation des évolutions sociales et de ses contradictions.

Plusieurs textes évoquent les raisons « matérielles » du succès des séries télévisées. Le développement de la télévision satellite, de la diffusion par DVD et par téléchargement (textes 2 et 4) constituent les trois facteurs principaux, les assises matérielles, de cet engouement du public. Certains auteurs n'hésitent d'ailleurs pas à qualifier d'addiction (documents 4 et 6) le phénomène autour des séries. Celles-ci bénéficient d'innovations importantes sur le plan esthétique (textes 2, 4 et 6) qui contribuent à considérablement renouveler le genre et à en assurer sa réussite. Le recours à des invités prestigieux dans les épisodes ou à des réalisateurs célèbres (doc. 4) alimente cet engouement.

En parallèle, le succès des séries télévisées met en lumière les nouvelles pratiques culturelles des publics, suggérés sous un angle historique dans l'article de E. Giuliani (doc. 1). Ce thème

constitue le second axe majeur du dossier. L'article de E. Maigret et G. Soulez (doc. 2) est ici fondamental. Il pose les bases d'une réflexion autour de la notion d'identité culturelle. Pour les deux auteurs, le concept de standardisation, utilisé pour décrire le contenu des séries, est dépassé. L'intérêt planétaire pour ces dernières provient plutôt des « fertilisations transculturelles » que les séries introduisent, tout en maintenant certains traits sociétaux (identité nationale, vision des structures familiales). Elles participent ainsi à la création d'identités culturelles originales, qui sont notamment animées par un goût commun pour la qualité (textes 4 et 6). Ces arguments sont contestés par I. Repiton (document 3). La journaliste insiste, au contraire, au travers de l'exemple de la France, sur le développement d'une forme de standardisation des fictions, la domination des séries nord-américaines.

Ce dernier phénomène est expliqué par la recherche de l'audience et de la captation de publics. Le développement de séries de qualité répond à cette attente. Pourtant, comme l'indique P. Le Guern (texte 5), le succès d'une série échappe à toute tentative de rationalisation. Les chaînes de télévision, dont l'influence sur la réalisation s'est considérablement accrue ces dernières années, cernent mal les attentes des publics et peinent à trouver une stratégie stable pour intéresser durablement à une série les téléspectateurs. Les fictions ont en effet renforcé l'attitude consommatrice des publics (documents 2, 4, 5 et 6). Les pratiques culturelles ont notablement évolué au contact des séries, la profusion et la diversité ayant remplacé la dimension traditionnelle de la vie culturelle, l'ascétisme.

Le sujet de la session 2012 était plus simple à traiter, de prime abord, que le dossier de l'année 2011. Les documents étaient moins complexes et moins denses. Ils laissaient plus de temps pour poser les idées et tenter de les mettre en forme dans un plan. Très peu de copies étaient inachevées, signe que les contraintes de la durée de l'épreuve ont été mieux maîtrisées. A l'inverse, rares ont été en 2012 les dépassements lourdement sanctionnés. Les consignes de forme ont ainsi été mieux respectées cette année. La plupart des copies s'efforcent de structurer la synthèse : présence d'une introduction avec une problématique et annonce du plan, plan clairement apparent et conclusion. Le jury a apprécié les candidats qui introduisaient leur propos par quelques lignes de mise en contexte.

Malgré ces satisfactions sur la forme, le traitement du dossier a continué à poser problème à de nombreux candidats. L'importance des textes, variable, n'est pas toujours bien appréhendée et restituée. Beaucoup de copies se sont trop largement appuyées sur les trois premiers documents et n'ont utilisé que partiellement les autres. Or, l'objectif de la note consiste à relever toutes les idées principales et secondaires du dossier et à tenter de les mettre en discussion. Dans la majorité des cas, cette attente n'est pas satisfaite, ce qui produit des copies très lacunaires. Ainsi, à titre d'exemple, les innovations technologiques ont trop peu été évoquées comme facteurs du succès des séries télévisées, alors que deux textes les abordaient. D'autre part, la mise en relation des idées n'est pas encore suffisamment intégrée par les candidats. La note de synthèse n'est pas un empilement de documents plus ou moins ordonnés. Elle demande un effort de construction et de mise en articulation des arguments présents dans les différents textes.

Le bilan de la session 2012 rejoint, sur ce dernier point particulièrement, celui de la session précédente. La méconnaissance des attentes de l'exercice demeure encore élevée.

L'allongement depuis 2011 de la durée de l'épreuve n'a pas modifié les difficultés de restitution des idées et de structuration des copies rencontrées par certains candidats. Le jury attire donc l'attention des futurs candidats : l'épreuve exige un niveau certain de préparation. Depuis plusieurs sessions maintenant, il alerte également les candidats sur l'augmentation inquiétante des lacunes orthographiques et syntaxiques dans un nombre important de copies. La maîtrise de la langue et les qualités d'expression sont indissociables de l'appréciation du contenu. Le jury invite donc les futurs candidats à être particulièrement attentifs à la dimension formelle.

▪ **Composition sur un sujet relatif au rôle et aux missions des bibliothèques, à l'économie du livre et de l'information et aux pratiques culturelles**

Durée : 4 heures ; coefficient : 2

Le nombre de candidats présents à cette deuxième épreuve écrite (950) est inférieur de 51 à ceux présents à l'épreuve de note de synthèse, et représente 36,4% des inscrits. 5 candidats ont remis une copie blanche, 91 ont reçu une note éliminatoire. La moyenne générale était de 8,35, un peu supérieure à celle de la session 2011 (8,09), la moyenne des admissibles étant de 13,82, et la note maximale atteignait 17.

Sujet : La validation de l'information sur Internet.

Impression générale

La grande majorité des correcteurs s'accorde sur la médiocrité d'ensemble et la grande faiblesse de la majorité des copies.

La difficulté du sujet et sa formulation ont dérouté les candidats, d'où un nombre assez élevé de copies très courtes. Cependant, la majorité (21) atteint ou dépasse 5 pages. Mais cela ne veut pas pour autant dire que le contenu ait été au rendez-vous.

Compréhension du sujet

Beaucoup de candidats qui l'ont mal compris se livrent à des déplacements divers du sujet, soit vers le rôle de médiateur du bibliothécaire (flagrant chez la plupart des externes exerçant en bibliothèque) et la recherche d'information sur internet en bibliothèque, soit, à l'inverse, dans une direction inattendue où validation est pris pour contrôle ou autorisation : le candidat dévie alors sur la censure et les dérives de l'information officielle (i.e. « validée »).

La difficulté à construire un plan est manifeste dans beaucoup de copies. Le travail d'analyse préalable du sujet et de définition des termes par les candidats manque souvent de rigueur, quand il n'est pas tout bonnement inexistant, d'où de nombreux devoirs au contenu inconsistant et/ou hors-sujet.

Beaucoup de poncifs concernant la révolution occasionnée par le développement d'Internet sont répétés à l'envi. Les candidats osent rarement exprimer une pensée personnelle et se satisfont le plus souvent de lieux communs.

L'incompréhension du sujet et l'incapacité à faire un plan dénotent un flou ou une ignorance presque totale devant certaines notions de bases.

L'information

Le mot « information » n'est que rarement défini. Les candidats se contentent de l'évidence et se lancent dans des développements qui concernent exclusivement le journalisme. Le terme "information" a en effet souvent été pris au sens strict d'"information de presse". Peut-être est-ce dû à sa brièveté, au manque de "mise en contexte", à l'absence de question ouverte (qui suggère généralement un plan).

La confrontation et le recoupement des sources, les critères de validation ou de vérification sont très rarement envisagés. Ils n'apparaissent pas comme nécessaires, une information vue sur internet est jugée fiable en fonction d'un seul critère : le lieu d'où elle est émise. Pourtant, toutes les copies en question s'accordent à dire qu'il faut valider l'information dans Internet, mais l'examen des critères est cruellement absent dans la plupart des copies, en particulier celles des externes exerçant en bibliothèque.

Dans plusieurs copies, le terme de "validation" a été compris comme la mise en ligne de l'information sur internet. Plusieurs autres candidats ont, semble-t-il, pensé que la validation consistait dans le travail des bibliothécaires pour donner accès à l'information en général, au moyen des signets, des catalogues de bibliothèque ou des achats de documentation, mais sans chercher plus avant.

Internet

La plupart des copies s'engagent tout de suite sur un descriptif de tous les dangers d'internet (y compris le non-respect du droit d'auteur, voire la pédophilie) et de toutes les approximations qu'on y trouve. On est surpris par l'esprit purement méfiant, défensif, voire catastrophiste dans lequel sont rédigés la plupart des exposés : Internet est une hydre, une jungle que seuls les professionnels de l'information, pourtant menacés de disparition par ce même Internet, sont capables de maîtriser et de rendre intelligible. Il est d'autant plus surprenant, dans ce contexte, que la question de la formation à la culture numérique ne soit pas plus souvent évoquée.

Sur la question de la fiabilité, un exemple presque unique est invoqué : Wikipédia. Avec une analyse la plupart du temps très sommaire et sans nuance. La comparaison avec l'information avant ou hors Internet est presque toujours absente, à croire que tous les médias et tous les livres publiés sont des parangons de bonne information.

De nombreuses copies ne font pas la différence entre *vrai*, *validé* et *officiel*. On remarque une grande naïveté parfois dans la distinction entre l'information sur Internet et l'information diffusée traditionnellement, les moyens de communication traditionnels étant présentés

comme au-dessus de tout soupçon quant à la qualité, à l'impartialité et au type de validation de l'information qu'ils transmettent.

Connaissance de l'environnement

On constate une méconnaissance à peu-près complète, chez un grand nombre de candidats, de l'environnement institutionnel, de l'encadrement légal, des mécanismes du système démocratique. Profonde méconnaissance, en particulier, de l'environnement institutionnel (ministères, agences, conseils...)

On ne peut que souligner à nouveau, pour le regretter, le manque de culture juridique de nombreux candidats, même lorsque les questions autour du cadre législatif sont abordées, y compris lorsque les textes ont une forte dimension historique et/ou sont au cœur de la vie citoyenne (loi informatique et libertés de 1978, lois Hadopi, lois Loppsi, pour ne pas mentionner les lois de 1881 et de 1986).

Le sujet vu par des bibliothécaires

Deux thèmes sont développés : l'information produite par les bibliothèques (catalogues, portails), la recherche d'information sur Internet par les bibliothécaires pour le public.

Beaucoup de candidats qui connaissent visiblement bien le monde des bibliothèques, ont été désarçonnés par le caractère général du sujet et ont traité exclusivement "la recherche d'information sur Internet en bibliothèque", hors-sujet.

Forme et expression, culture générale

On remarque toujours enfin un manque criant d'exemples ou de citations pour étayer l'argumentation, dans un domaine (Internet) que tout candidat est pourtant censé connaître et pratiquer. Souvent, les copies n'étaient pas leur analyse par des exemples concrets et des recours à l'actualité.

Le plan annoncé dans l'introduction est rarement suivi. On a souvent l'impression que la rédaction s'est construite au fil des idées sans qu'il y ait eu au préalable un temps de réflexion pour les rassembler et les ordonner.

Des questions pertinentes posées dans l'introduction peuvent ne pas être traitées par la suite tandis que des questions inappropriées peuvent être finalement abandonnées.

Sans doute manque-t-il à de nombreux candidats l'expérience de la composition. Les exemples sont souvent bons mais n'étaient pas vraiment un point de vue ou n'entrent pas dans le paragraphe le plus concerné. De ce fait, ils perdent la pertinence qu'ils pourraient avoir. Lier exemples et idées semble pour beaucoup difficile.

Orthographe, syntaxe, présentation

Une partie des lots était d'un niveau qui a semblé bien en dessous d'un niveau baccalauréat, alors que les candidats sont au moins des bac + 3 ! Faiblesse de la construction, platitude des

idées et absence de toutes références y sont cumulées à des erreurs orthographiques et syntaxiques inacceptables.

2.1.2. *Epreuve écrite d'admissibilité du concours interne : étude de cas*

429 candidats se sont présentés à cette épreuve. 3 ont remis une copie blanche, 33 ont reçu une note éliminatoire (inférieure à 5). La moyenne était de 8,45, nettement supérieure à celle de la session 2011 (7,07). La moyenne des admissibles était de 15,34, la note maximale étant de 17,5.

Observations sur le fond

Les copies sont globalement d'un meilleur niveau que l'année précédente. Sans doute les candidats ont-ils été mieux préparés, et l'on sent que certains ont eu des cours sur l'accueil en bibliothèque, car ils ont tendance à vouloir placer leurs connaissances à tout prix, et leurs copies dérivent parfois vers la dissertation hors-sujet.

Le niveau général reste cependant très moyen et le résultat décevant, sur un sujet pourtant au cœur des préoccupations de la plupart des bibliothèques.

Les introductions ne sont guères originales et le plan reprend très souvent les trois points énoncés dans le sujet, à savoir la présentation de la méthode, le plan d'action et les moyens.

Beaucoup de candidats restent dans une approche purement dissertative du sujet. La dimension stratégique est le plus souvent le point faible.

La contextualisation est souvent vague : on parle du « réseau des bibliothèques », sans toujours le rattacher à une bibliothèque précise. On définit très rarement les publics visés. Certaines copies hésitent même entre bibliothèques universitaires et bibliothèques publiques.

Des enjeux sont très rarement définis : on parle dans quelques copies de labellisation, de volonté de réussite universitaire des étudiants, de rayonnement de l'université.

Le diagnostic de l'existant est généralement le point le plus développé.

La démarche projet est le plus souvent connue, mais elle ne s'inscrit pas toujours dans une approche globale, et seule la fonction accueil est vraiment prise en compte.

Le facteur humain est le mieux mis en évidence, mais parfois la mise en place de groupes de travail, lorsqu'il y en a, arrive très tardivement dans la copie, après le diagnostic de l'existant, et même le plan d'actions. Comité de pilotage, équipes-projet et groupes de travail sont d'ailleurs parfois confondus, et les acteurs pas toujours bien définis.

Le plus souvent, les copies se limitent à un catalogue de mesures non hiérarchisées.

Quant au calendrier, il est, dans la moitié des cas, inexistant, et quand il existe, totalement irréaliste.

Les meilleurs candidats parviennent pourtant à faire un état des lieux clair et précis, à

proposer des améliorations intéressantes en s'inspirant pour certains d'exemples de bibliothèques françaises ou étrangères (sans jamais tomber dans la dissertation puisqu'ils parviennent à recentrer leurs exemples dans un contexte précis et à s'inscrire dans une position de gestion de projet).

Pour les copies les plus faibles, on trouve un propos souvent dogmatique, très éloigné d'une réflexion sur la mise en œuvre d'un travail participatif, collaboratif, ou simplement d'équipe. Certaines copies ne fonctionnent même qu'exclusivement sur le mode de l'injonction, avec une majorité de phrases comportant le verbe "devoir" diversement conjugué. On trouve beaucoup de "il faut", "on doit", sans aucune mise en perspective.

Observations sur la forme

Contrairement aux années précédentes, on a trouvé peu, voire très peu, de fautes d'orthographe, sauf quelques candidats qui ne savaient pas écrire le mot "accueil", (écrit "acceuil" tout au long de la copie), alors que le terme figurait dans le sujet... Dans l'ensemble, l'expression était assez correcte, malgré quelques copies maladroitement rédigées.

Les copies étaient souvent courtes, n'envisageant souvent qu'une partie du sujet, parfois de façon démesurée, ou survolant seulement l'ensemble des aspects. Il semble que beaucoup de candidats aient eu des difficultés à gérer leur temps.

On remarque également une grande difficulté pour beaucoup d'entre eux à tirer partie des documents proposés, certains tombant dans l'écueil de la note de synthèse, d'autres omettant complètement de les mentionner.

2.2. Épreuves orales d'admission

Les épreuves orales d'admission se sont déroulées du 21 au 24 mai 2012. Etant donné le nombre d'admissibles aux concours externe et interne, inférieur dans les deux cas à 50, pour chacune des épreuves, deux commissions ont été constituées, l'une pour les externes, l'autre pour les internes. Pour l'épreuve facultative de langue vivante : 5 commissions ont siégé (2 en anglais, 1 en allemand, 1 en espagnol, 1 en italien).

Le tirage au sort des textes à commenter (pour les épreuves d'entretien de culture générale ou de motivation professionnelle) ou servant de support à l'épreuve facultative de langue vivante a été supprimé à la session 2012. Les commissions ont systématiquement entendu plusieurs candidats sur le même texte, ce qui a facilité la comparaison et la fixation des notes

2.2.1. Résultats des épreuves orales

- **Concours externe de bibliothécaire**

Tableau 16 – Concours externe : résultats des épreuves orales d'admission

Entretien de motivation professionnelle	Admissibles	Admis	Liste complémentaire
	39	14	5
Présents	37	14	5
Moyenne	12,91	15,5	13,6
Note minimum	6,5	13	8
Nombre de notes inférieures à 10	9	0	1
Note maximum	17,50	17,50	17
Entretien de culture générale	Admissibles	Admis	Liste complémentaire
	39	14	5
Présents	37	14	5
Moyenne	11,49	14,91	10
Note minimum	5	10	8
Nombre de notes inférieures à 10	13	0	3
Note maximum	19	19	15
Epreuve facultative de langue	Admissibles	Admis	Liste complémentaire
	39	14	5
Candidats	37	14	4
Présents	35	14	4
Moyenne	12,74	13,57	14
Note minimum	7	8	11
Nombre de notes inférieures à 10	6	1	0
Note maximum	18	18	17

Allemand			
Candidats	4	3	0
Présents	4	3	
Moyenne	12,25	13,66	
Note minimum	8	11	
Note maximum	16	16	
Anglais			
Candidats	27	6	4
Présents	25	6	4
Moyenne	12,4	13,16	14
Note minimum	7	10	11
Note maximum	18	16	17
Espagnol			
Candidats	5	4	0
Présents	5	4	
Moyenne	14,2	13,5	
Note minimum	8	8	
Note maximum	18	18	
Italien			
Candidats	1	1	0
Présents	1	1	
Moyenne	16	16	
Note minimum	16	16	
Note maximum	16	16	

▪ **Concours interne de bibliothécaire**

Tableau 17 – Concours interne : résultats des épreuves orales d'admission

Entretien de motivation professionnelle	Admissibles	Admis	Liste complémentaire
	24	8	3
Présents	23	8	3
Moyenne	13,42	14,84	13,66
Note minimum	10	12,5	12
Nombre de notes inférieures à 10	0	0	0
Note maximum	17	17	16
Entretien de culture générale	Admissibles	Admis	Liste complémentaire
	24	8	3
Présents	23	8	3
Moyenne	9,37	14,19	8,16
Note minimum	4	13	7
Nombre de notes inférieures à 10	15	0	3
Note maximum	18	18	9

2.2.2. Epreuves orales communes aux concours externe et interne

Les mêmes textes de culture générale et de motivation professionnelle ont été proposés aux candidats externes et internes.

▪ **Entretien de motivation professionnelle**

➤ *Concours externe*

La moyenne est de 12,91 pour l'ensemble des candidats, les notes allant d'un minimum de 6,5 à un maximum de 17,5. La moyenne est de 15,5 pour les admis.

De manière générale, le jury a noté un bon niveau et une bonne préparation des candidats.

Le recentrage des épreuves du concours de bibliothécaire sur une culture professionnelle a fait que les candidats étaient pour la quasi-totalité très au courant du monde des bibliothèques, très conscients de leur futur cadre de travail et qu'il y avait fort peu de brillants sujets passant de manière un peu systématique tous les concours et totalement ignorants du contexte de travail dans lesquels ils postulent.

La quasi-totalité des candidats se sont bien préparés à cette épreuve et plus généralement ont beaucoup de connaissance sur les bibliothèques, leur état, leurs évolutions actuelles, leurs organisations et les défis auxquels elles étaient confrontées. Parfois ils ont suivi une formation, presque tous ont fait un travail de veille sur Internet. Il faut remarquer d'ailleurs que l'existence de très nombreux sites et blogs de bibliothèques et bibliothécaires, associations professionnelles, écoles et organismes de formation, sans compter leur présence sur les réseaux sociaux facilite grandement cette veille et, inversement, le fait d'effectuer ou non celle-ci devient un critère de jugement de la motivation. En revanche, il est conseillé que cette veille ne se limite pas aux sites institutionnels mais prenne en compte la diversité de la présence professionnelle des bibliothécaires sur Internet, en particulier dans les réseaux sociaux.

Corollaire de ces deux éléments, presque tous les candidats ont une expérience de travail en bibliothèque, même si peu d'entre eux sont déjà en fonction sur des postes de catégorie B ou C. Cette expérience est de nature très diverse : les candidats sont nombreux à avoir été moniteurs étudiants en BU, ils peuvent aussi avoir suivi un cursus universitaire incluant un module sur les bibliothèques, ou une formation métiers du livre, ils ont fait des stages en établissement. Cependant, d'autres expériences professionnelles sont également présentes et appréciées, particulièrement quand les compétences professionnelles qui y ont été acquises permettent d'en faire profiter les bibliothèques.

L'épreuve elle-même comporte deux parties.

D'abord un commentaire sur un texte relatif à une situation professionnelle de dix minutes maximum. La plupart des candidats ont construit des commentaires avec un plan et une annonce de ce dernier. Ce qui est également attendu du candidat est qu'il fasse le lien entre le sujet du texte et sa résonance sur le terrain des bibliothèques, qu'il arrive à le situer dans le contexte de celles-ci. A contrario, il ne s'agit pas de totalement s'émanciper du sujet du texte et de faire un cours général sur les bibliothèques.

La seconde partie, consacrée à un entretien, essaie d'évaluer les aptitudes managériales des futurs candidats qui seront amenés, dans l'exercice de leur profession, à encadrer des équipes. Les qualités attendues du candidat tiennent à son aptitude à se projeter dans des situations professionnelles concrètes (la construction d'une fiche de poste, la manière de procéder à un entretien, etc.). Ces qualités exigent qu'on connaisse le statut et les fonctions des bibliothécaires. Mais elles expliquent également que tout candidat ayant eu une connaissance

de terrain, quelle qu'elle soit, aient plus de possibilité à se situer dans des situations réelles. De ce point de vue, l'expérience d'avoir été encadré peut aussi constituer une base à sa réflexion.

Enfin, le fait d'être dynamique et à l'aise avec le jury au cours de l'entretien sont des éléments appréciés.

➤ *Concours interne*

Echelonnement des notes, moyenne, écarts

Les notes attribuées pour cette épreuve s'échelonnent de 10 à 17. Le fait que tous les candidats aient la moyenne ne tient pas à une excessive indulgence du jury, mais au fait que, dans l'ensemble, la forte motivation des candidats les a conduits à une préparation soignée, aussi bien au niveau de l'entretien lui-même que du dossier de RAEP.

La moyenne de l'ensemble s'établit à 13,42, la moyenne des admis atteignant 14,84.

Déroulement, horaires, présence des candidats

La commission a reçu 23 candidats sur les 24 admissibles, un candidat n'ayant pas été convoqué en raison d'un envoi hors délai de son dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle.

Tous les candidats ont été auditionnés à l'heure prévue et ont respecté le temps qui leur était imparti, le jury n'a pas eu à faire de rappel à la règle sur ce point.

Les textes

Le dossier comprenait 16 textes. 8 ont été utilisés. De cette façon, un même texte a été traité par trois candidats successivement (et deux pour le dernier), ce qui est utile pour faire des comparaisons et évaluer le degré de compréhension et les facultés d'analyse et de synthèse des candidats.

Dans l'ensemble, la préparation des textes a été bien maîtrisée par les candidats, qui ont fait des commentaires oscillant entre 6 et 10 minutes. Une exception : un candidat s'est aperçu trop tard que le texte qu'il devait traiter était sur deux pages recto verso, alors qu'il n'avait lu que le ...verso.

Les textes choisis se rapportaient tous au travail et à l'environnement professionnel, mais pas nécessairement au secteur public ni aux bibliothèques. Il y avait par exemple plusieurs textes sur le management, la souffrance au travail et le harcèlement, etc. Cela a pu désarçonner certains candidats. Les présentations ont été très inégales mais, à l'exception du candidat mentionné ci-dessus, plutôt honorables dans l'ensemble. Cependant, la plupart manquaient de structure et résistaient mal à la tentation de la paraphrase. Deux autres défauts ont été constatés : d'un côté, ce qu'on pourrait appeler la « tentation du grand oral », c'est-à-dire un traitement du texte selon une optique de culture générale ; de l'autre, l'utilisation d'éléments du texte pour impressionner favorablement le jury en lui donnant des preuves, si possibles abondantes, de l'expérience acquise par le candidat.

Les dossiers de RAEP

Le jury s'est très largement appuyé, dans la deuxième partie des entretiens, sur le contenu des dossiers, que tous les candidats ont rempli avec beaucoup de soin. Le dépouillement de ces dossiers est long et complexe, en raison de l'abondance des éléments qui y figurent. La fiche de synthèse élaborée lors de l'étude de ces dossiers est très utile. Cependant, deux modifications sur le dossier pourraient encore améliorer les choses :

- a) diviser le tableau des formations suivies en deux parties, la première consacrée à la formation initiale (tous les candidats de cette session, à l'exception d'une seule, avaient fait des études supérieures) et la seconde aux stages et à la formation continue ;
- b) compléter le dossier par un tableau de synthèse, d'une page maximum, présentant la chronologie d'ensemble du candidat.

Les profils et parcours professionnels

Ils sont très variés : enseignement supérieur, culture, fonction publique territoriale, ville de Paris (une candidate). Si la majorité des parcours, ceux des fonctionnaires titulaires en premier lieu, sont linéaires et suivent une progression logique, correspondant à une évolution de carrière normale (entrée comme contractuel, concours de catégorie C, puis de catégorie B), les parcours des contractuels sont plus complexes ou atypiques (reconversions, stabilisations, suites de mobilités non voulues, etc.).

Les entretiens

Après quelques questions sur le texte, les entretiens ont porté pour l'essentiel sur le parcours antérieur, les souhaits d'évolution de carrière ou de fonctions. Les éléments de motivation les plus invoqués sont :

- le désir légitime d'une progression de carrière et d'une amélioration de sa situation ;
- le désir d'une reconnaissance de la qualité de son travail et des services rendus ;
- l'aspiration à des responsabilités et à une plus grande autonomie.

Si la fonction d'encadrement intermédiaire qui s'attache au corps est bien perçue, le jury a néanmoins constaté que la majorité des candidats n'étaient pas préparés à cette fonction et qu'ils risquaient de se trouver très démunis et isolés en cas de conflit avec des agents placés sous leur responsabilité, par manque de méthode et un excès d'empirisme.

Il est vrai que, plus que l'encadrement et la position de cadre intermédiaire du bibliothécaire dans une structure importante, c'est, semble-t-il, la dimension de pilotage de projets qui semble séduire le plus dans la fonction. Il faut néanmoins faire la part d'un discours convenu des candidats sur ce point, ce qui n'est pas toujours facile.

Impression générale et conclusion

L'épreuve est relativement bien maîtrisée par les candidats. De ce fait, on ne constate pas, comme en culture générale (écrit et oral), d'écarts extrêmes entre les candidats excellents et

les moins bons. Mais les meilleurs peuvent assez aisément faire la différence sur trois points déterminants :

- l'aptitude aux fonctions d'encadrement et au management d'équipe ;
- la connaissance des enjeux professionnels et la capacité à prendre la distance nécessaire par rapport aux tâches techniques et à la gestion, pour inscrire son travail dans les objectifs de l'établissement et, au-delà, les missions des bibliothèques ;
- la capacité à analyser et évaluer son propre parcours et à se projeter dans l'avenir.

▪ **Entretien de culture générale**

➤ *Concours externe :*

La moyenne est de 11,49 pour l'ensemble des candidats, les notes allant d'un minimum de 5 à un maximum de 19. La moyenne est de 14,91 pour les admis.

Observations générales

L'épreuve consiste en un commentaire de texte pendant 10 minutes, suivi de 20 minutes de questions destinés à apprécier la culture générale du candidat et sa capacité d'argumentation et de rebond. Il ne s'agit pas de piéger le candidat par des questions trop complexes et pointues, mais de mesurer ses réactions, ses capacités d'argumentation et la manière d'appréhender les problèmes qui lui sont soumis.

Le choix de la commission a été de consacrer 10 minutes de la conversation à des questions liées au texte ou à son environnement et de conduire pendant les 10 minutes suivantes une conversation destinée à évaluer la culture générale et les capacités d'argumentation du candidat.

Les textes proposés dans le cadre de la session 2012 portaient sur l'économie, la culture, l'histoire, le patrimoine et les relations internationales. L'homogénéité du contenu des textes, moins techniques que la session précédente, a permis d'apprécier les capacités de synthèse et d'argumentation des candidats. Beaucoup ont d'ailleurs su développer une approche critique des documents, ce que le jury a fortement apprécié.

Le fait de ne pas disposer des dossiers d'inscription renforce l'égalité de traitement entre les candidats en n'influençant pas, de quelque manière que ce soit, la perception du jury. Dans cette perspective, la commission a fait le choix cette année encore de ne pas interroger les candidats sur leur parcours universitaire ou professionnel. Elle s'est également interdit de les interroger sur des questions relatives aux bibliothèques françaises et sur leur fonctionnement.

Enfin, le fait de ne pas mêler les candidats externes et internes permet également aux commissions de disposer d'une meilleure appréciation globale des candidats. Il est plus simple de comparer le niveau de culture générale au sein d'un groupe homogène.

Les candidats maîtrisent encore mieux que la session précédente les consignes de l'oral. Très peu de candidats ont eu des difficultés à commenter pendant 10 minutes le texte. Presque tous les candidats, sauf deux, ont proposé un commentaire structuré : annonce de problématique, présence d'un plan et conclusion. Seul un candidat a eu un propos d'une durée inférieure à 5 minutes et un autre a dû être interrompu pour un dépassement d'une minute. La nature des

textes, qui contenaient tous une importante matière, est un élément d'explication à ces bonnes performances. Il faut également ajouter que cette session a vu un grand nombre de candidats proposer une vision critique du document, qu'ils ont su introduire dans leur présentation. Cette qualité a été particulièrement appréciée par le jury, même si les constructions étaient plus ou moins élaborées. La durée de préparation (30 minutes) laisse peu de possibilité au candidat à pousser complètement son approche critique. Mais, c'est un point très positif qui permet souvent d'ouvrir la discussion et d'approfondir ainsi la réflexion. A quelques exceptions près, moins nombreuses que la session précédente, les présentations ont été sur la forme plutôt de bonne qualité. Le jury a particulièrement estimé les exposés dynamiques et les candidats dont une impression de conviction s'est dégagée.

La qualité des commentaires amène un peu moins de réserves que pour la session 2011. Les textes avaient généralement un contenu beaucoup plus riche et homogène que ceux de la session précédente. Mais certains candidats n'ont pas su pour autant mieux s'en accommoder. Cinq candidats n'ont pas été en mesure de dépasser le stade de la paraphrase. Ces commentaires ont généralement amené à une reprise critique du texte lors de la discussion et des questions. Le jury a consacré la première partie de l'entretien à amener le candidat à réfléchir sur les grands thèmes du texte ou à en approfondir certains. Il s'agissait pour la commission d'appréhender les capacités de réflexion et de discussion du candidat. La seconde partie de l'entretien était plus ouverte sur les questions de culture générale. Rappelons que le jury n'attend pas d'un candidat qu'il sache tout, mais plutôt qu'il soit en mesure d'argumenter et de discuter autour de thématiques. Bien sûr, ce moment de l'oral fournit l'opportunité de tester la culture du candidat. Si les connaissances en histoire, géographie, littérature et philosophie ne sont pas trop mal maîtrisées dans l'ensemble, on note plusieurs angles morts, difficiles à admettre chez de futurs collègues. Deux ont en particulier retenus l'attention du jury cette année : la méconnaissance de l'histoire de la presse et de sérieuses lacunes en droit (méconnaissance des institutions européennes et internationales, notamment). Le jury tient à souligner ces deux faiblesses et recommande fortement aux candidats de travailler ces thèmes.

➤ *Concours interne*

La moyenne est de 9,37 pour l'ensemble des candidats, les notes allant d'un minimum de 4 à un maximum de 15,5. La moyenne est de 14,19 pour les admis.

Les candidats connaissent ce que l'on attend d'eux et ne semblent pas déconcertés par les dix minutes de commentaire. La plupart nous ont présenté des exposés structurés. Les meilleurs ont su dégager une problématique et situer le texte dans un cadre plus large.

Les questions posées par le jury lui ont permis de constater que :

- la culture générale est globalement faible, ce qui est regrettable pour un concours de catégorie A ; les candidats manquent de connaissances de base en géographie, histoire, actualité internationale ;
- sur des sujets liés plus étroitement à leur cœur de métier (presse, édition), on remarque des lacunes sévères, voire inacceptables : par exemple, méconnaissance de la presse

quotidienne, de la presse spécialisée (Le Monde diplomatique, Le Nouvel économiste, etc.) ;

- les candidats ne semblent pas capables de conceptualiser, de livrer une analyse approfondie et de présenter des réponses organisées ;
- il serait également utile que les candidats se préparent mieux à l'épreuve. En effet le jury, souhaitant élargir la problématique, pose des questions sur des sujets abordés par le candidat dans son exposé. Beaucoup ont été décontenancés et n'ont pas su réagir comme il convenait.

Est-il nécessaire de rappeler qu'une présentation claire et structurée de l'exposé contribue à donner une impression favorable au jury sur la capacité du candidat à exercer des responsabilités de niveau A ?

2.2.3. Epreuve orale facultative de langues du concours externe

L'épreuve de langue vivante, devenue facultative au concours externe, a été choisie par 37 des 39 admissibles, mais seuls 35 des 37 candidats présents aux entretiens l'ont soutenue. Sur ces 35 candidats, 6 ont eu une note inférieure à 10, et n'en ont retiré aucun bénéfice, et 29 ont vu leurs résultats majorés du double des points supérieurs à 10, un coefficient 2 étant affecté à cette épreuve. Tous les candidats admis ont présenté cette épreuve facultative, et seul l'un des 5 inscrits sur la liste complémentaire ne s'est pas inscrit à l'épreuve de langue.

3. Conclusion et recommandations

Comme lors de la session précédente, le président du jury constate la forte attractivité du corps des bibliothécaires, même si le nombre de candidats inscrits en 2012 a connu une baisse par rapport à 2011. Pour accroître leurs chances de réussite, il est nécessaire que ces candidats préparent sérieusement les épreuves. Cela suppose de consolider sa propre culture générale sur des notions de base, de se renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la fonction publique et sur le statut des bibliothécaires, de se tenir à jour régulièrement de l'actualité, de s'informer sur les bibliothèques ou mieux d'y effectuer des stages afin de vérifier ses propres motivations, de s'entraîner aux différentes épreuves en respectant aussi bien les exigences de contenu qu'une expression et un style corrects. Nous espérons que la lecture de ce rapport aidera les candidats en ce sens.

Enfin, la session 2013 connaîtra une nouvelle modification des épreuves pour le concours externe, l'arrêté du 26 avril 2012 (JO du 3 mai 2012) supprimant l'épreuve facultative de langue et donnant ainsi plus de poids aux épreuves professionnelles.

Remerciements

Le président du jury remercie très vivement l'ensemble des examinateurs pour leur contribution très active, ainsi que les personnels du bureau des concours (DGRH D5) et du bureau des affaires générales (DGRH D1) à la Direction générale des ressources humaines du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche.

Il exprime toute sa gratitude au vice-président M. Yves ALIX, à Mmes Anne-Marie BERNARD et Louise DESSAIVRE, à MM. Benjamin GILLES, Nicolas DEBASTE et Jean-Claude UTARD qui ont coordonné les épreuves écrites ou présidé une commission d'oral.

Pierre CARBONE

Inspecteur général des bibliothèques

Président du jury



Annexes

1) Textes réglementaires :

- Arrêté du 26 mars 1992 fixant la liste des titres et diplômes exigés des candidats au concours externe de recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 25 août 2011 modifiant l'arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 25 août 2011 autorisant au titre de l'année 2012 l'ouverture de concours pour le recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 19 mars fixant au titre de l'année 2012 le nombre d'emplois offerts aux concours pour le recrutement de bibliothécaires
- Arrêté du 27 janvier 2012 portant nomination du jury pour les concours externe et interne de recrutement de bibliothécaires, au titre de l'année 2012

2) Sujets de la session 2012

- Sujets des épreuves écrites d'admissibilité
 - Concours externe, note de synthèse
 - Concours externe, composition
 - Concours interne : étude de cas
- Sujets des épreuves orales d'admission
 - Concours externe et interne, entretien de motivation professionnelle
 - Concours externe et interne, entretien de culture générale
 - Concours externe, épreuve facultative de langue vivante

Art. 2. - Le directeur des personnels d'enseignement supérieur est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 26 mars 1992.

Pour le ministre et par délégation :
Le directeur des personnels
d'enseignement supérieur,
J. GASOL

Arrêté du 26 mars 1992 fixant la liste des diplômes, certificats ou autres titres de médecin spécialiste admis en dispense du diplôme d'études spécialisées pour l'application de l'article 26-2 du décret n° 84-135 du 24 février 1984 modifié portant statut des personnels enseignants et hospitaliers des centres hospitaliers et universitaires

NOR : MENN9200781A

Le ministre d'Etat, ministre de l'éducation nationale, et le ministre délégué à la santé,

Vu le décret n° 84-135 du 24 février 1984 modifié portant statut des personnels enseignants et hospitaliers des centres hospitaliers et universitaires, notamment son article 26-2 ;

Vu l'arrêté du 16 octobre 1989 portant approbation d'un règlement relatif à la qualification des médecins,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. - Sont admis en dispense du diplôme d'études spécialisées, pour l'accès aux fonctions de chef de clinique des universités-assistants des hôpitaux, les diplômes, certificats et autres titres de médecin spécialiste délivrés par les Etats membres des communautés européennes et permettant en France l'inscription sur les listes de médecins spécialistes en application du titre II du règlement de qualification des médecins établi par le Conseil national de l'ordre des médecins.

Art. 2. - Le directeur des personnels d'enseignement supérieur et le directeur des hôpitaux sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 26 mars 1992.

Le ministre d'Etat, ministre de l'éducation nationale,
Pour le ministre et par délégation :
Le directeur des personnels
d'enseignement supérieur,
J. GASOL

Le ministre délégué à la santé,
Pour le ministre et par délégation :
Le directeur des hôpitaux,
G. VINCENT

Arrêté du 26 mars 1992 fixant la liste des titres et diplômes exigés des candidats au concours externe de recrutement de bibliothécaires

NOR : MENN9200782A

Le ministre d'Etat, ministre de l'éducation nationale,

Vu le décret n° 92-29 du 9 janvier 1992 portant statut particulier du corps des bibliothécaires, notamment son article 4,

Arrête :

Art. 1^{er}. - La liste des titres et diplômes exigés des candidats au concours externe de recrutement de bibliothécaires comprend, outre les titres et diplômes exigés des candidats au premier concours d'entrée à l'Ecole nationale d'administration, les titres et diplômes suivants :

1^o Diplôme national sanctionnant un deuxième cycle ou un troisième cycle d'études supérieures ;

2^o Titre d'ingénieur délivré conformément aux dispositions de la loi du 10 juillet 1934 relative aux conditions de délivrance et à l'usage du titre d'ingénieur ;

3^o Titre ou diplôme de l'enseignement technique homologué, en application de la loi du 16 juillet 1971, aux niveaux I et II de la Nomenclature interministérielle des groupes de formation ;

4^o Titre d'ingénieur maître ;

5^o Titre ou diplôme sanctionnant un niveau de formation correspondant au moins à trois années d'études post-secondaires délivré par une autorité administrative ou un établissement d'enseignement public ou un établissement d'enseignement supérieur privé reconnu par l'Etat et autorisé à délivrer un diplôme visé par le ministre chargé de l'enseignement supérieur ;

6^o Titre ou diplôme étranger correspondant à un diplôme national d'enseignement supérieur français d'un niveau au moins égal à la licence et valable de plein droit sur le territoire de la République française ;

7^o Décision de validation délivrée par le président d'une université ou le directeur d'un établissement d'enseignement supérieur public en application du décret n° 85-906 du 23 août 1985 en vue d'une inscription sans réserve en deuxième année de second cycle ou en troisième cycle d'études supérieures ;

8^o Titre ou diplôme étranger homologué en qualité de licence ou de maîtrise en application du décret du 2 août 1960 ;

9^o Titre ou diplôme sanctionnant un cycle d'études post-secondaires d'au moins trois années, délivré dans un autre Etat membre de la Communauté économique européenne.

Art. 2. - Le directeur des personnels d'enseignement supérieur est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 26 mars 1992.

Pour le ministre et par délégation :
Le directeur des personnels
d'enseignement supérieur,
J. GASOL

Arrêté du 26 mars 1992 fixant la liste des titres et diplômes exigés des candidats aux concours externes de recrutement de conservateurs stagiaires, élèves de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques et de conservateurs stagiaires des musées d'histoire naturelle et des musées d'établissements d'enseignement supérieur

NOR : MENN9200783A

Le ministre d'Etat, ministre de l'éducation nationale,

Vu le décret n° 92-26 du 9 janvier 1992 portant statut particulier du corps des conservateurs des bibliothèques et du corps des conservateurs généraux des bibliothèques, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 92-28 du 9 janvier 1992 portant statut particulier du corps des conservateurs des musées d'histoire naturelle et des musées d'établissements d'enseignement supérieur, notamment son article 5,

Arrête :

Art. 1^{er}. - La liste des titres et diplômes exigés des candidats aux concours externes de recrutement de conservateurs stagiaires, élèves de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques et de conservateurs stagiaires des musées d'histoire naturelle et des musées d'établissements d'enseignement supérieur comprend, outre les diplômes nationaux sanctionnant un second cycle d'études supérieures, les titres et diplômes suivants :

1^o Diplôme national sanctionnant un troisième cycle d'études supérieures ;

2^o Titre d'ingénieur délivré conformément aux dispositions de la loi du 10 juillet 1934 relative aux conditions de délivrance et à l'usage du titre d'ingénieur ;

3^o Titre ou diplôme de l'enseignement technologique homologué, en application de la loi du 16 juillet 1971, aux niveaux I et II de la Nomenclature interministérielle des groupes de formation ;

4^o Titre ou diplôme admis pour se présenter au concours externe d'entrée à l'Ecole nationale d'administration ;

5^o Titre d'ingénieur-maître ;

6^o Titre ou diplôme sanctionnant un niveau de formation correspondant au moins à trois années d'études post-secondaires délivré par une autorité administrative ou un établissement d'enseignement public ou un établissement d'enseignement supérieur privé reconnu par l'Etat et autorisé à délivrer un diplôme visé par le ministre chargé de l'enseignement supérieur ;

7^o Titre ou diplôme étranger correspondant à un diplôme national d'enseignement supérieur français d'un niveau au moins égal à la licence et valable de plein droit sur le territoire de la République française ;

8^o Décision de validation délivrée par le président d'une université ou le directeur d'un établissement d'enseignement supérieur public en application du décret n° 85-906 du 23 août 1985 en vue d'une inscription sans réserve en deuxième année de deuxième cycle ou en troisième cycle d'études supérieures ;

9^o Titre ou diplôme étranger homologué en qualité de licence ou de maîtrise en application du décret du 2 août 1960 ;

10^o Titre ou diplôme sanctionnant un cycle d'études post-secondaires d'au moins trois années, délivré dans un autre Etat membre de la Communauté économique européenne.

Art. 2. - Le directeur des personnels d'enseignement supérieur est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 26 mars 1992.

Pour le ministre et par délégation :
Le directeur des personnels
d'enseignement supérieur,
J. GASOL

Modalités d'organisation du concours externe et du concours interne

NOR : ESRH1000233A
arrêté du 11-6-2010
ESR - DGRH

Vu loi n° 83-634 du 13-7-1983 modifiée, ensemble loi n° 84-16 du 11-1-1984 modifiée ; décret n° 92-29 du 9-1-1992 modifié, notamment article 5

Article 1 - Le concours externe de recrutement de bibliothécaires comporte les épreuves suivantes notées de 0 à 20.

1. Épreuves écrites d'admissibilité

a) Note de synthèse établie à partir d'un dossier comportant des documents en langue française et ne pouvant excéder trente pages (durée : quatre heures ; coefficient 3).

b) Composition sur un sujet relatif au rôle et aux missions des bibliothèques, à l'économie du livre et de l'information et aux pratiques culturelles (durée : quatre heures ; coefficient 2).

Une note inférieure à 5 à l'une ou l'autre de ces épreuves est éliminatoire.

2. Épreuves orales d'admission

a) Entretien avec le jury sur la motivation professionnelle, débutant par le commentaire d'un texte tiré au sort au début de l'épreuve et relatif à une situation professionnelle (préparation : trente minutes, durée de l'épreuve : trente minutes dont commentaire : dix minutes maximum, entretien : vingt minutes minimum ; coefficient 3).

b) Entretien de culture générale avec le jury, débutant par le commentaire d'un texte tiré au sort au début de l'épreuve, portant sur les grands thèmes de l'actualité intellectuelle, culturelle, économique et sociale (préparation : trente minutes ; durée de l'épreuve : trente minutes dont commentaire : dix minutes maximum et entretien : vingt minutes minimum ; coefficient 3).

c) Épreuve orale facultative de langue comportant la traduction d'un texte rédigé en langue vivante étrangère (allemand, anglais, arabe, espagnol, italien, portugais ou russe, au choix du candidat exprimé au moment de l'inscription), suivie d'un échange dans la même langue avec le jury à partir de questions posées par celui-ci portant sur ledit texte. L'utilisation d'un dictionnaire unilingue est autorisée pour la préparation de la traduction. Chaque candidat ne peut être muni que d'un seul dictionnaire.

Seuls sont pris en compte en vue de l'admission les points au-dessus de la moyenne (préparation : trente minutes ; durée de l'épreuve : trente minutes, dont traduction : dix minutes maximum et entretien : vingt minutes minimum ; coefficient 2).

À l'issue des épreuves d'admission, les ex-aequo éventuels sont départagés par la meilleure des notes obtenues à l'épreuve de note de synthèse puis, le cas échéant, par la meilleure des notes obtenues à l'épreuve d'entretien avec le jury sur la motivation professionnelle.

Article 2 - Le concours interne de recrutement de bibliothécaires comporte les épreuves suivantes notées de 0 à 20.

1. Épreuve écrite d'admissibilité

Étude de cas dont le programme figure en annexe 1 du présent arrêté, portant sur les aspects de la gestion d'une bibliothèque ou d'un réseau documentaire, à partir d'un dossier de douze pages maximum présentant le cas à étudier (durée : quatre heures ; coefficient 4).

Toute note inférieure à 5 à cette épreuve est éliminatoire.

2. Épreuves orales d'admission

a) Entretien avec le jury sur la motivation professionnelle, débutant par le commentaire d'un texte tiré au sort au début de l'épreuve et relatif à une situation professionnelle. Pour conduire cet entretien, le jury dispose du dossier constitué par le candidat lors de l'inscription, en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (préparation : trente minutes, durée de l'épreuve : trente minutes dont commentaire : dix minutes maximum, entretien : vingt minutes minimum ; coefficient 3).

En vue de cette épreuve, le candidat établit un dossier de reconnaissance des acquis de son expérience professionnelle comportant les rubriques mentionnées en annexe 2 du présent arrêté qu'il remet au service organisateur à une date fixée dans l'arrêté d'ouverture du concours. Le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle ainsi que le guide d'aide au remplissage sont disponibles sur le site internet du ministère. Le dossier est transmis au jury par le service gestionnaire du concours après l'établissement de la liste d'admissibilité.

b) Entretien de culture générale avec le jury, débutant par le commentaire d'un texte tiré au sort au début de l'épreuve, portant sur les grands thèmes de l'actualité intellectuelle, culturelle, économique et sociale (préparation : trente minutes ; durée de l'épreuve : trente minutes dont commentaire : dix minutes maximum et entretien : vingt minutes minimum ; coefficient 3).

À l'issue des épreuves d'admission ; les ex-aequo éventuels sont départagés par la meilleure des notes obtenues à l'épreuve d'étude de cas puis, le cas échéant, par la meilleure des notes obtenues à l'épreuve d'entretien avec le jury sur la motivation professionnelle.

Article 3 - Le jury établit par ordre de mérite, pour chacun des deux concours, la liste des candidats proposés pour l'admission en fonction du nombre total des points obtenus à l'ensemble des épreuves, après application des coefficients correspondants. Le ministre chargé de l'Enseignement supérieur arrête la liste définitive d'admission de chaque concours dans l'ordre présenté par le jury.

Article 4 - Le jury de chaque concours est nommé chaque année par arrêté du ministre chargé de l'Enseignement supérieur. Il comprend un président et au moins quatre autres membres, dont la moitié au moins appartient au personnel scientifique des bibliothèques.

En fonction des options, des correcteurs sont désignés par arrêté du ministre chargé de l'Enseignement supérieur pour participer avec l'un des membres du jury à la correction des épreuves ou à l'interrogation. Ils participent aux délibérations du jury avec voix consultative pour l'attribution des notes se rapportant aux épreuves qu'ils ont corrigées.

Article 5 - L'arrêté du 30 avril 2004 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires est **abrogé**.

Article 6 - La directrice générale des ressources humaines est chargée de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Bulletin officiel de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Fait à Paris, le 11 juin 2010

Pour la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
et par délégation,
La directrice générale des ressources humaines,
Josette Théophile

Annexe 1

Programme de l'épreuve d'étude de cas du concours interne de recrutement de bibliothécaires

- Les bibliothèques et leurs tutelles : organisation, mission et rôle
- Les politiques documentaires locales et nationales, réseaux documentaires et collections
- Rôle des bibliothèques dans la diffusion du livre et de l'information
- Économie du livre et de l'information, notions sur le droit de l'information
- Publics et services : accès des publics à l'information et aux documents, rôle des technologies de l'information et de la communication
- Statuts et organisation des fonctions publiques, en particulier droits et obligations des fonctionnaires

Annexe 2

Rubriques du dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP)

Identification du candidat

- Nom de naissance
- Nom d'usage ou de femme mariée
- Prénom

Votre situation actuelle

- Fonctionnaire ou agent non titulaire de droit public
- Ministère/collectivité territoriale/établissement
- Direction/Service
- Statut
- Corps ou catégorie
- Grade d'appartenance

Votre formation professionnelle et continue

Les actions de formation professionnelle et continue que vous jugez importantes pour votre compétence professionnelle

Votre expérience professionnelle et ses acquis

Présentez dans un rapport d'activité les éléments qui constituent, selon vous, les acquis de votre expérience professionnelle et vos atouts au regard des connaissances, compétences et aptitudes recherchées (1 à 2 pages dactylographiées maximum).

Vous pourrez en outre joindre ou présenter deux documents, travaux ou actions au maximum réalisés au cours de vos activités qu'il vous paraîtrait pertinent de porter à la connaissance du jury.

Annexes

- Accusé de réception
 - Déclaration sur l'honneur
 - Visa de l'autorité compétente
-

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Arrêté du 25 août 2011 modifiant l'arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires

NOR : ESRH1123181A

Le ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, ensemble la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat ;

Vu le décret n° 92-29 du 9 janvier 1992 modifié portant statut particulier du corps des bibliothécaires ;

Vu l'arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Le 2 de l'article 1^{er} de l'arrêté du 11 juin 2010 susvisé est modifié ainsi qu'il suit :

I. – Au *a*, les mots : « tiré au sort au début de l'épreuve et » sont supprimés.

II. – Au *b*, les mots : « tiré au sort au début de l'épreuve, » sont supprimés.

Art. 2. – Le 2 de l'article 2 du même arrêté est modifié ainsi qu'il suit :

I. – Au *a*, les mots : « tiré au sort au début de l'épreuve et » sont supprimés.

II. – Au *b*, les mots : « tiré au sort au début de l'épreuve, » sont supprimés.

Art. 3. – Le présent arrêté est applicable aux concours dont la première épreuve se déroulera à compter du 1^{er} janvier 2012.

Art. 4. – La directrice générale des ressources humaines est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 25 août 2011.

Pour le ministre et par délégation :

*La directrice générale
des ressources humaines,*

J. THÉOPHILE

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Arrêté du 25 août 2011 autorisant au titre de l'année 2012
l'ouverture de concours pour le recrutement de bibliothécaires

NOR : ESRH1121179A

Par arrêté du ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 25 août 2011, est autorisée au titre de l'année 2012 l'ouverture d'un concours externe et d'un concours interne de recrutement de bibliothécaires.

Les épreuves écrites d'admissibilité se dérouleront le mercredi 1^{er} et le jeudi 2 février 2012.

Les dates des épreuves orales d'admission seront fixées ultérieurement.

Les modalités d'inscription sont les suivantes :

Les inscriptions seront enregistrées par internet à l'adresse suivante : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/bib>, du jeudi 15 septembre 2011, à partir de 12 heures, au jeudi 27 octobre 2011, 17 heures, heure de Paris.

Les candidats pourront modifier les données de leur dossier jusqu'à la date de clôture des inscriptions. Toute modification des données contenues dans le dossier devra faire l'objet d'une nouvelle validation ; la dernière manifestation de volonté du candidat sera considérée comme seule valable.

L'attention des candidats est tout particulièrement appelée sur la nécessité de ne pas attendre les derniers jours pour s'inscrire.

En cas d'impossibilité de s'inscrire par internet, les candidats pourront obtenir un dossier imprimé d'inscription, sur demande écrite, établie selon le modèle figurant en annexe. Ce courrier devra être adressé par voie postale en recommandé simple au service académique chargé des inscriptions au plus tard le jeudi 27 octobre 2011, avant minuit, le cachet de la poste faisant foi.

Le dossier d'inscription dûment complété devra être renvoyé obligatoirement par voie postale et en recommandé simple au service académique chargé des inscriptions au plus tard le jeudi 3 novembre 2011, avant minuit, le cachet de la poste faisant foi.

Aucune demande de dossier adressée hors délai ni aucun dossier posté hors délai ne sera pris en compte.

Les candidats devront donc veiller à demander leur dossier d'inscription suffisamment tôt pour tenir compte des délais d'acheminement du courrier.

Les lieux d'inscription sont les suivants :

Les candidats s'inscriront auprès du rectorat de l'académie dans le ressort de laquelle ils ont leur résidence administrative ou leur résidence personnelle. Les candidats des académies de Paris, Créteil et Versailles s'inscrivent auprès du service interacadémique des examens et concours d'Ile-de-France (SIEC).

Les candidats en résidence dans les collectivités d'outre-mer s'inscriront conformément aux indications figurant dans le tableau ci-dessous :

COLLECTIVITÉ D'OUTRE-MER DE RÉSIDENCE	ACADÉMIE OU VICE-RECTORAT habilité à recevoir les inscriptions
Mayotte	Mayotte
Nouvelle-Calédonie	Nouvelle-Calédonie
Polynésie française	Polynésie française
Saint-Barthélemy Saint-Martin	Guadeloupe
Saint-Pierre-et-Miquelon	Caen
Wallis-et-Futuna	Nouvelle-Calédonie

Les candidats résidant ou exerçant dans les pays étrangers s'inscriront auprès du rectorat de leur choix.
En vue de la première épreuve orale d'admission du concours interne, le candidat admissible établit un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle doit être téléchargé sur le site du ministère à compter de l'ouverture des registres d'inscription.

Les candidats qui auront demandé un dossier imprimé d'inscription seront destinataires d'un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle.

Le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle devra être retourné par voie postale en recommandé simple en quatre exemplaires au ministère de l'éducation nationale, direction générale des ressources humaines, bureau des concours DGRH D5, 72, rue Regnault, 75243 Paris Cedex 13, au plus tard le jeudi 19 avril 2012, avant minuit, le cachet de la poste faisant foi.

Si ce dossier est transmis après cette date (le cachet de la poste faisant foi), le candidat n'est pas convoqué à l'épreuve d'admission. Aucune pièce complémentaire transmise par le candidat après cette même date (le cachet de la poste faisant foi) n'est prise en compte.

Un arrêté sera pris ultérieurement pour fixer le nombre total de postes offerts aux concours.

ANNEXE

DEMANDE DE DOSSIER IMPRIMÉ D'INSCRIPTION AUX CONCOURS EXTERNE ET INTERNE
POUR LE RECRUTEMENT DE BIBLIOTHÉCAIRES**A envoyer en recommandé simple au service académique chargé de votre inscription**

Session 2012

IDENTIFICATION	ADRESSE À LAQUELLE SERONT EXPÉDIÉES toutes les correspondances (2)
M., Mme, Mlle (1)	Résidence, bâtiment :
Nom de naissance :	N° : Rue :
Nom d'usage ou d'épouse :	Code postal : Commune de résidence :
Prénom(s) :	Ville : Pays :
	Téléphone fixe : Téléphone portable :
	Adresse électronique :
COCHER OBLIGATOIREMENT LA CASE CORRESPONDANT AU CONCOURS CHOISI	
CONCOURS EXTERNE <input type="checkbox"/> CONCOURS INTERNE <input type="checkbox"/>	

La demande de dossier d'inscription doit être adressée par voie postale en recommandé simple
au plus tard le jeudi 27 octobre 2011, avant minuit, le cachet de la poste faisant foi.

Le dossier d'inscription au concours dûment complété devra être renvoyé par voie postale en recommandé simple
au plus tard le jeudi 3 novembre 2011, avant minuit, le cachet de la poste faisant foi.

Fait à le

Signature

(1) Rayer la mention inutile.

(2) Aucune modification de cette adresse ne pouvant être prise en compte, les candidats sont invités à s'assurer, le cas échéant, de la réexpédition de leur courrier.

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Arrêté du 19 mars 2012 fixant au titre de l'année 2012 le nombre de postes offerts aux concours pour le recrutement de bibliothécaires

NOR : ESRH1200244A

Par arrêté du ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 19 mars 2012, le nombre de postes offerts au titre de l'année 2012 aux concours externe et interne pour le recrutement de bibliothécaires est fixé à 18.

Ces postes sont répartis de la manière suivante :

- concours externe : 10 ;
- concours interne : 8.

En outre, 4 postes sont à pourvoir à la Ville de Paris au concours externe.



Ministère de l'Enseignement
Supérieur et de la Recherche

Secrétariat général
Direction générale des ressources humaines
Sous-direction du recrutement

Le ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Vu l'arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires ;

Vu l'arrêté du 25 août 2011 autorisant au titre de l'année 2012 l'ouverture de concours pour le recrutement de bibliothécaires ;

Vu les propositions du président de jury,

ARRETE

Article 1 : Le jury du concours externe pour le recrutement de bibliothécaires est constitué comme suit pour la session 2012 :

Président

M. Pierre CARBONE
Inspecteur général des bibliothèques

Académie de PARIS

Vice-Président

M. Yves ALIX
Inspecteur général des bibliothèques

Académie de PARIS

Membres du jury

Mme Carole AJAM
Conservateur des bibliothèques

Académie de VERSAILLES

M. Youssef ALHAMADAH
Professeur agrégé

Académie de VERSAILLES

M. François-Xavier ANDRE
Conservateur des bibliothèques

Académie de PARIS

Mme Anne AZANZA-SANCIAUD
Conservateur des bibliothèques

Académie d'ORLEANS-TOURS

Mme Catherine BARALLIER
Bibliothécaire

Académie de PARIS

Mme Catherine BARAUD
Bibliothécaire

Académie de PARIS

Mme Florence BELOT
Conservateur des bibliothèques

Académie de RENNES

Mme Alia BENHARRAT
Conservateur des bibliothèques

Académie de BORDEAUX

Mme Françoise BERARD
Conservateur général des bibliothèques

Académie de VERSAILLES

Mme Marie-Annick BERNARD
Conservateur en chef des bibliothèques

Académie de BESANCON

Mme Anne-Marie BERNARD
Conservateur général des bibliothèques

Académie de BORDEAUX

Mme Danielle BERNARD-BONNEFOY
Professeur agrégé

Académie de PARIS

Mme Isabelle BIZOS
Bibliothécaire

Académie d'ORLEANS-TOURS

Mme Florence BODEAU
Conservateur des bibliothèques

Académie de CLERMONT-FERRAND

M. Bruno BOISSAVIT Conservateur en chef des bibliothèques	Académie d'ORLEANS-TOURS
Mme Muriel BRET-CARLIER Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Cyril BURTE Bibliothécaire	Académie de VERSAILLES
M. François CALAIS Conservateur des bibliothèques	Académie de BESANCON
Mme Danielle CANAL Professeur agrégé	Académie de CRETEIL
M. Joël CARRE Conservateur des bibliothèques	Académie de ROUEN
M. Christophe CLOQUIER Conservateur des bibliothèques	Académie de ROUEN
Mme Delphine COME Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
Mme Sabine COSMO Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
Mme Valérie CREUSOT Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
M. Marc CROZET Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Nicolas DEBASTE Professeur certifié	Académie de CRETEIL
M. Vladimir DE CASTRO Professeur agrégé	Académie de CRETEIL
M. Olivier DELANGLE Conservateur des bibliothèques	Académie d' AIX-MARSEILLE
Mme Louise DESSAIVRE AUDELIN Conservateur en chef des bibliothèques	Académie d' AMIENS
M. Marc DUMONT Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
M. Dominique DURAND Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Alexandre FAYE Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Jean-Marie FEURTET Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
Mme Agathe FIELD Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
Mme Christine FLEURY Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
Mme Clara FOUGEROL Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Cécile GARNIER Bibliothécaire	Académie d' AIX-MARSEILLE
Mme Hélène GARRIAUX Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Marie GERMAIN Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Benjamin GILLES Conservateur des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
Mme Isabelle GRAS Conservateur des bibliothèques	Académie d' AIX-MARSEILLE
M. Christophe GRELET Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Valérie GRIGNOUX Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS

M. Jean-Jacques GROSSO Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de NANTES
Mme Marie GUIBERT Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Catherine HADJOPOULOU Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de NICE
M. Vincent HAEGELE Conservateur des bibliothèques	Académie d' AMIENS
M. Patrice HALOCHE Professeur agrégé	Académie de PARIS
M. François HATTINGOIS-FORNER Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
Mme Françoise HOURS RICHARD Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Marie-Odile ILLIANO Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Cristina ION Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Nelly KUNTZMANN Conservateur en chef des bibliothèques	Académie d' AIX-MARSEILLE
M. Jean-Philippe LAMY Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Carine LASSAGNE Bibliothécaire	Académie de MONTPELLIER
M. Patrick LATOUR Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Corinne LEBLOND Conservateur général des bibliothèques	Académie de LILLE
Mme Anne LE LAY Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Françoise LHOMOND-GAGNE Bibliothécaire	Académie d' AIX-MARSEILLE
Mme Véronique LIPPMANN Professeur certifié	Académie de PARIS
M. David LIZIARD Conservateur des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
Mme Marie LORENZIN Professeur agrégé	Académie de PARIS
M. Luc LUPONE Conservateur des bibliothèques	Académie d' AIX-MARSEILLE
M. Olivier MABILLE Conservateur des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
Mme Laura MAGNIER Professeur agrégé	Académie de PARIS
M. Marc MARTINEZ Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de LYON
M. Sébastien MORT Professeur agrégé	Académie de CRETEIL
Mme Madalena MOTA Professeur certifié	Académie de PARIS
Mme Anne MOURAND-SARRAZIN Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Sabine NAEGELEN Conservateur des bibliothèques	Académie de TOULOUSE
M. Emmanuel NAKAK Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Solène Claire NICOLAS Professeur agrégé	Académie de CRETEIL

Mme Christine OKRET-MANVILLE Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Antonio OLIVEIRA Professeur certifié	Académie de CRETEIL
M. Florent PALLUAULT Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Régine PIERSANTI Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Benjamin PREMEL Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Laurence RATIER Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Sébastien RESPINGUE-PERRIN Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Philippe ROBINEAU Professeur certifié	Académie de CRETEIL
M. Alain SAINOT Conservateur général des bibliothèques	Académie de RENNES
Mme Mathilde SERVET Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Arnaud SILLET Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Anna SVENBRO Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Isabelle TARIER Bibliothécaire	Académie de BORDEAUX
M. Stéphane TONON Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Jean-Claude UTARD Conservateur général des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Patricia VIGLINO Professeur de chaire supérieure	Académie de PARIS
M. Michel VIGOUREUX Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Bernadette VINCENT Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Stéphanie VINCENT Bibliothécaire	Académie de LYON
Mme Clothilde ZUR NEDDEN Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS

Article 2 : La directrice générale des ressources humaines est chargée de l'exécution du présent arrêté.

Paris, le 27 janvier 2012

Pour le ministre de l'enseignement supérieur
et de la recherche et par délégation,
Le sous-directeur du recrutement



Philippe SANTANA



Ministère de l'Enseignement
Supérieur et de la Recherche

Secrétariat général
Direction générale des ressources humaines
Sous-direction du recrutement

Le ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Vu l'arrêté du 11 juin 2010 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de bibliothécaires ;

Vu l'arrêté du 25 août 2011 autorisant au titre de l'année 2012 l'ouverture de concours pour le recrutement de bibliothécaires ;

Vu les propositions du président de jury,

ARRETE

Article 1 : Le jury du concours interne pour le recrutement de bibliothécaires est constitué comme suit pour la session 2012 :

Président

M. Pierre CARBONE
Inspecteur général des bibliothèques
Académie de PARIS

Vice-Président

M. Yves ALIX
Inspecteur général des bibliothèques
Académie de PARIS

Membres du jury

Mme Carole AJAM Conservateur des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
M. Youssef ALHAMADAH Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
M. François-Xavier ANDRE Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Anne AZANZA-SANCIAUD Conservateur des bibliothèques	Académie d'ORLEANS-TOURS
Mme Catherine BARALLIER Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Catherine BARRAUD Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Florence BELOT Conservateur des bibliothèques	Académie de RENNES
Mme Aïa BENHARRAT Conservateur des bibliothèques	Académie de BORDEAUX
Mme Françoise BERARD Conservateur général des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
Mme Anne-Marie BERNARD Conservateur général des bibliothèques	Académie de BORDEAUX
Mme Marie-Annick BERNARD Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de BESANCON
Mme Danielle BERNARD-BONNEFOY Professeur agrégé	Académie de PARIS
Mme Isabelle BIZOS Bibliothécaire	Académie d'ORLEANS-TOURS
Mme Florence BODEAU Conservateur des bibliothèques	Académie de CLERMONT-FERRAND

M. Bruno BOISSAVIT Conservateur en chef des bibliothèques	Académie d'ORLEANS-TOURS
Mme Muriel BRET-CARLIER Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Cyril BURTE Bibliothécaire	Académie de VERSAILLES
M. François CALAIS Conservateur des bibliothèques	Académie de BESANCON
Mme Danielle CANAL Professeur agrégé	Académie de CRETEIL
M. Joël CARRE Conservateur des bibliothèques	Académie de ROUEN
M. Christophe CLOQUIER Conservateur des bibliothèques	Académie de ROUEN
Mme Delphine COME Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
Mme Sabine COSMO Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
Mme Valérie CREUSOT Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
M. Marc CROZET Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Nicolas DEBASTE Professeur certifié	Académie de CRETEIL
M. Vladimir DE CASTRO Professeur agrégé	Académie de CRETEIL
M. Olivier DELANGLE Conservateur des bibliothèques	Académie d'AIX-MARSEILLE
Mme Louise DESSAIVRE AUDELIN Conservateur en chef des bibliothèques	Académie d'AMIENS
M. Marc DUMONT Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
M. Dominique DURAND Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Alexandre FAYE Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Jean-Marie FEURTET Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
Mme Agathe FIELD Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
Mme Christine FLEURY Conservateur des bibliothèques	Académie de MONTPELLIER
Mme Clara FOUGEROL Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Cécile GARNIER Bibliothécaire	Académie d'AIX-MARSEILLE
Mme Héïène GARRIAUX Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Marie GERMAIN Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Benjamin GILLES Conservateur des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
Mme Isabelle GRAS Conservateur des bibliothèques	Académie d'AIX-MARSEILLE
M. Christophe GRELET Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Valérie GRIGNOUX Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS

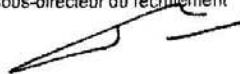
M. Jean-Jacques GROSSO Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de NANTES
Mme Marie GUIBERT Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Catherine HADJOPOULOU Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de NICE
M. Vincent HAEGELE Conservateur des bibliothèques	Académie d' AMIENS
M. Patrice HALOCHE Professeur agrégé	Académie de PARIS
M. François HATTINGOIS-FORNER Professeur agrégé	Académie de VERSAILLES
Mme Françoise HOURS RICHARD Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Marie-Odile ILLIANO Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Cristina ION Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Nelly KUNTZMANN Conservateur en chef des bibliothèques	Académie d' AIX-MARSEILLE
M. Jean-Philippe LAMY Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Carine LASSAGNE Bibliothécaire	Académie de MONTPELLIER
M. Patrick LATOUR Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Corinne LEBLOND Conservateur général des bibliothèques	Académie de LILLE
Mme Anne LE LAY Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Françoise LHOMOND-GAGNE Bibliothécaire	Académie d' AIX-MARSEILLE
Mme Véronique LIPPMANN Professeur certifié	Académie de PARIS
M. David LIZIARD Conservateur des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
Mme Marie LORENZIN Professeur agrégé	Académie de PARIS
M. Luc LUPONE Conservateur des bibliothèques	Académie d' AIX-MARSEILLE
M. Olivier MABILLE Conservateur des bibliothèques	Académie de VERSAILLES
Mme Laura MAGNIER Professeur agrégé	Académie de PARIS
M. Marc MARTINEZ Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de LYON
M. Sébastien MORT Professeur agrégé	Académie de CRETEIL
Mme Madalena MOTA Professeur certifié	Académie de PARIS
Mme Anne MOURAND-SARRAZIN Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Sabine NAEGELEN Conservateur des bibliothèques	Académie de TOULOUSE
M. Emmanuel NAKAK Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Solène Claire NICOLAS Professeur agrégé	Académie de CRETEIL

Mme Christine OKRET-MANVILLE Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Antonio OLIVEIRA Professeur certifié	Académie de CRETEIL
M. Florent PALLUAULT Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Régine PIERSANTI Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Benjamin PREMEL Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Laurence RATIER Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Sébastien RESPINGUE-PERRIN Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Philippe ROBINEAU Professeur certifié	Académie de CRETEIL
M. Alain SAINOT Conservateur général des bibliothèques	Académie de RENNES
Mme Mathilde SERVET Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
M. Arnaud SILLET Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Anna SVENBRO Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Isabelle TARIER Bibliothécaire	Académie de BORDEAUX
M. Stéphane TONON Bibliothécaire	Académie de PARIS
M. Jean-Claude UTARD Conservateur général des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Patricia VIGLINO Professeur de chaire supérieure	Académie de PARIS
M. Michel VIGOUREUX Bibliothécaire	Académie de PARIS
Mme Bernadette VINCENT Conservateur des bibliothèques	Académie de PARIS
Mme Stéphanie VINCENT Bibliothécaire	Académie de LYON
Mme Clothilde ZUR NEDDEN Conservateur en chef des bibliothèques	Académie de PARIS

Article 2 : La directrice générale des ressources humaines est chargée de l'exécution du présent arrêté.

Paris, le 27 janvier 2012

Pour le ministre de l'enseignement supérieur
et de la recherche et par délégation,
Le sous-directeur du recrutement



Philippe SANTANA

SESSION 2012

**CONCOURS EXTERNE
DE BIBLIOTHÉCAIRES**

**NOTE DE SYNTHÈSE ÉTABLIE À PARTIR D'UN DOSSIER
COMPORTANT DES DOCUMENTS EN LANGUE FRANÇAISE**

Durée : 4 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Votre note ne devra pas excéder 4 pages maximum.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Rédigez une note de synthèse de 4 pages maximum à partir du dossier joint comportant des documents en langue française.

Dossier : **Les séries télévisées**

- Document n° 1 : E. Giuliani « Télévision », *Etudes* 2/2003 (Tome 398), p. 252-254.
- Document n° 2 : E. Maïgret et G.Soulez, « Les nouveaux territoires de la série télévisée », *Médiamorphoses*, 2007, p.7-13.
- Document n° 3 : I. Repiton, « Au pays de l'exception culturelle, les séries américaines sont reines », *La Tribune*, 21 décembre 2010.
- Document n° 4 : L. Haddad, « Où et quand s'arrêter ? », *Technikart*, hors série TV, été 2010, p.38-40.
- Document n° 5 : P. Le Guern, « Monter les séries : une activité sous contrainte », *Médiamorphoses*, 2007, p.35-39.
- Document n° 6 : H. Glévarec et M. Pinet, « La série télévisée », *Le Monde*, 26 mai 2010.
- Document n° 7 : Z. Karam, « Sexe, violence, islam: une série télé syrienne déclenche le débat », *La presse canadienne*, 19 septembre 2010

SESSION 2012

**CONCOURS EXTERNE
DE BIBLIOTHÉCAIRES**

**COMPOSITION SUR UN SUJET RELATIF AU RÔLE ET AUX
MISSIONS DES BIBLIOTHÈQUES, À L'ÉCONOMIE DU LIVRE ET DE
L'INFORMATION ET AUX PRATIQUES CULTURELLES**

Durée : 4 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

La validation de l'information sur Internet.

SESSION 2012

**CONCOURS INTERNE
DE BIBLIOTHÉCAIRES**

**ÉTUDE DE CAS PORTANT SUR LES ASPECTS DE
LA GESTION D'UNE BIBLIOTHÈQUE OU D'UN RÉSEAU
DOCUMENTAIRE**

Durée : 4 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Le nouveau contrat quinquennal d'établissement définit l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers comme un axe stratégique prioritaire et urgent pour le réseau des bibliothèques.

En tant que bibliothécaire responsable transversal des services au public, vous êtes chargé(e) par le directeur (ou la directrice) du service de piloter un projet d'amélioration de la qualité de l'accueil, dans toutes les bibliothèques du réseau.

Vous vous appuyerez sur les documents fournis pour rédiger une note exposant la méthode, le plan d'action détaillé et l'ensemble des moyens que vous jugez devoir être mis en œuvre pour atteindre l'objectif.

Dossier joint (12 pages) :

- Document 1 : Enquête de satisfaction auprès des usagers de la bibliothèque (1 page)
- Document 2 : Grille d'observation sur les halls de bibliothèques (1 page)
- Document 3 : Fiche pratique à destination des personnels : La prise en charge des personnes en difficulté (1 page)
- Document 4 : Label Marianne : la qualité de l'accueil public désormais labellisée (1 page)
- Document 5 : Compte-rendu de la réunion sur l'accueil à la bibliothèque (1 page)
- Document 6 : Guide des bonnes pratiques d'accueil (1 page)
- Document 7 : QUALIBIB : Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation (6 pages)

Document 1

ENQUÊTE AUPRES DES USAGERS DE LA BIBLIOTHEQUE

1- Êtes-vous inscrit pour l'année 2011-2012 à la Bibliothèque ? oui non

2- Combien de temps, en règle générale, mettez-vous pour vous y rendre depuis votre domicile ?

3- Avez-vous une activité salariée ? oui non

- moins de 15 minutes
- 15-30 minutes
- 30-45 minutes
- 45-60 minutes
- plus de 60 minutes

4- Exercez-vous cette activité durant la semaine (lundi-vendredi) ? oui non

5- Exercez-vous cette activité aussi le samedi ? oui non

6- Au cours du 1^{er} semestre, combien de jours par semaine avez-vous fréquenté la Bibliothèque ?

- tous les jours ou presque
- 1 à 2 jours par semaine
- quelques fois par mois
- moins souvent
- jamais

7- Combien de temps, en règle générale, restez-vous à la Bibliothèque ?

- moins d'1 heure
- entre 1 et 2 heures
- entre 2 et 4 heures
- plus de 4 heures

8- En dehors des heures d'ouverture de la Bibliothèque, en règle générale, où allez-vous étudier ?

(PLUSIEURS REPONSES SONT POSSIBLES)

- chez moi
- dans une autre bibliothèque
- dans d'autres locaux universitaires
- à la cafétéria
- ailleurs

9- En règle générale, lorsque vous venez à la Bibliothèque, vous venez pour ...

(CLASSEZ VOS REPONSES PAR ORDRE D'IMPORTANCE EN LES NUMEROTANT DE 1 A 7)
1 étant le plus important et 7 le moins important

- consulter les documents sur place
- emprunter / rendre un ouvrage
- faire des photocopies
- travailler sur vos propres documents
- utiliser un poste informatique
- travailler en groupe
- demander un renseignement

10- Savez-vous que la Bibliothèque est ouverte le samedi matin ? oui non

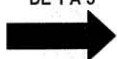
11- En ce qui concerne les horaires de la Bibliothèque, vous diriez que vous êtes ...

- très satisfait
- satisfait
- peu satisfait
- pas satisfait

12- Souhaiteriez-vous un aménagement des horaires d'ouverture ? oui non

13- Selon vous cet aménagement dans l'avenir devrait plutôt concerner ...

PAR ORDRE DE PRIORITE DE 1 A 5



- la semaine
- le samedi
- les vacances de Noël
- les vacances de Pâques
- les vacances d'été

Rappel ouverture 2010 - 2011

- 8h00 à 19h00
- 9h00 à 12h00
- Fermé du 20/12 au 4/1
- Fermé du 18/4 au 26/4
- Fermé du 22/7 au 25/8

Tournez la page S.V.P.

Document 2

LE HALL DE LA BIBLIOTHÈQUE

L'architecture du hall est-elle plutôt tournée vers l'extérieur (aspect vitrine) ou en rupture avec l'extérieur (façade opaque, isolation)?

Le hall de la bibliothèque est-il :

Peu vaste Moyennement vaste Très vaste

Y a-t-il des panneaux de signalétique dans le hall ?

Oui Non

Si oui, jugez-vous cette signalétique :

Insatisfaisante Satisfaisante Très satisfaisante

Commentaires :

Les moyens de communication suivants sont-ils présents dans le hall ?

Panneaux d'affichage Oui Non

Présentoirs de prospectus Oui Non

Borne d'information électronique Oui Non

Autres, lesquels?

Les informations suivantes sont-elles disponibles dans le hall ?

Guide du lecteur Oui Non

Règlement intérieur Oui Non

Prospectus divers Oui Non

Autres, lesquels?

LA BANQUE D'ACCUEIL

La bibliothèque dispose-t-elle d'une banque d'accueil ?

Oui Non

Si oui, cette banque d'accueil a-t-elle d'autres fonctions ?

Bureau d'inscription Oui Non

Banque de prêt Oui Non

La bibliothèque dispose-t-elle de personnel dédié à l'accueil physique des usagers ?

Oui Non

Si oui, combien d'agents se trouvent à la banque d'accueil ?

Document 3
Fiche pratique à destination des personnels de
la bibliothèque

Un groupe bruyant

A ne pas faire	Attitudes et formules conseillées
1. Laisser le bruit s'installer	1. Etablir et maintenir le silence <ul style="list-style-type: none">« Je vous prie de faire moins de bruit »« Vous gênez le travail des autres étudiants »
2. Perdre son calme	
	2. Solutions concrètes et voies de contournement <p>a) Le bruit peut résulter de facteurs divers, dont le besoin de travailler en groupe ou d'obtenir une explication. ⇒ Conseil : engagez la discussion et proposez une salle de travail lorsque cela est possible : « Vous êtes dans un espace silencieux. Des salles de travail en groupes sont à disposition si vous avez besoin de parler »</p> <p>b) Si malgré vos efforts, le bruit persiste</p> <p>i. Au bout de 2 rappels à l'ordre, vous pouvez demander aux étudiants concernés de quitter la bibliothèque</p> <p>ii. En cas de problème, appelez le responsable hiérarchique direct ⇒ Conseil : expliquez la décision / sanction : « Je vous ai demandé à 2 reprises de faire moins de bruit. Vous n'avez pas changé de comportement et gênez les autres étudiants. Je vous prie donc de sortir de la bibliothèque »</p>

Un lecteur agressif

A ne pas faire	Attitudes et formules conseillées
1. Interrompre votre interlocuteur	1. Faire preuve de compréhension : <ul style="list-style-type: none">« Je comprends votre point de vue »« Je comprends bien votre situation » ⇒ Conseil : il est préférable de régler un conflit dans un espace neutre et isolé des autres usagers (autre que la banque de prêt notamment)
2. Perdre son calme	
3. Etre discourtois	
	2. Proposer une solution <p>a) Si vous en avez la possibilité, offrez-lui votre aide</p> <p>b) Si la solution n'est pas de votre compétence, expliquez ce que vous allez entreprendre, par exemple : « J'en parle à Joël C. Claire B. dès son retour et je vous appelle pour vous donner la réponse » ⇒ Conseil : face à une personne agressive, il faut prendre l'initiative et savoir rassurer.</p>
	3. Reformuler les engagements de chacun <ul style="list-style-type: none">A la fin de l'entretien, faites le point sur ce que chacun doit faire ⇒ Conseil : veillez à préciser les délais et le nom de la personne référente (vous-même ou un responsable)
	4. Rassurer <ul style="list-style-type: none">Concluez par une formule montrant votre implication dans la résolution du problème (« Vous pouvez compter sur moi »)

▪ Si, malgré vos efforts, vous ne parvenez pas à construire le dialogue, appelez-le responsable hiérarchique direct

La prise en charge des personnes en difficulté

Tournez la page S.V.P.

Document 4

Label Marianne : la qualité de l'accueil public désormais labellisée

Zoom sur : Les origines du label Marianne

La mise en place du référentiel Marianne s'inscrit dans la continuité des démarches relatives à la Charte Marianne qui consistait en une auto-déclaration pour les organismes candidats. La Charte a permis de sensibiliser les agents de service public à l'importance de l'accueil. 2000 organismes publics se sont lancés dans le projet en 2004. Cependant, une "enquête mystère" menée fin 2005 dans 1021 de ces services a montré des disparités dans sa mise en œuvre. Seuls 3 sites sur 10 l'appliquaient réellement dans son ensemble. C'est pourquoi il a été décidé de mettre en place un système de labellisation réalisé par un organisme indépendant. Ce contrôle permet un renforcement du dispositif au bénéfice de l'utilisateur.



Un référentiel s'appuyant sur 19 engagements

Le référentiel Marianne couvre les caractéristiques de base d'un accueil multi-canal (physique, téléphonique, courriers, courriels). Il comporte 19 engagements articulés autour des 5 mêmes rubriques de la Charte Marianne :

- un accès facilité aux services
- un accueil attentif et courtois
- une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- une réponse systématique à vos réclamations
- à votre écoute pour progresser

Qui est concerné ?

Le référentiel Marianne s'applique à toute structure ayant une mission de service public, relevant d'une autorité administrative et recevant des usagers. Il s'agit notamment :

- des administrations de l'Etat
- des juridictions administratives et judiciaires
- des collectivités territoriales
- des hôpitaux publics
- des établissements publics
- des organismes gérant des régimes de protection sociale
- des organismes chargés de la gestion d'un service public administratif
- des établissements de l'Education Nationale.

La démarche de labellisation peut s'intégrer dans une démarche de certification de service plus globale (ISO 9001) ou " métier " (Qualiville, Qualipref, par exemple).

Document 5

Compte-rendu de la réunion sur l'accueil à la bibliothèque

Pour les magasiniers, le service public (SP) représente environ 1/3 du temps de travail (env. 3-4 h par jour). Il se fait sur des créneaux qui ne dépassent pas 2 heures. Pour les B, une permanence de 1h30 par semaine est demandée (en soirée) En général, il n'y a qu'une personne à l'accueil (mais elle peut être relevée ou demander à une autre pour aller chercher un document en magasin)

Tâches listées dans ce qu'il leur paraît relever de la « fiche de poste » (même si absente) :

- Prêt/ retour
- Gestion réservation salle informatique
- Information sur le catalogue, les microfiches
- Assistance photocopieurs
- Assistance à la recherche bibliographique
- Communication des documents en magasin
- Orientation
- « Point info »

Sentiment de ne pas faire de tâches « en plus » de ce qui est demandé dans le poste.

L'accueil est vécu comme une fonction valorisante, le côté « agréable » du contact avec le public a été souligné. Il permet une polyvalence intéressante dans le travail du magasinier. « *De toute façon, on est prévenus qu'on a du SP à faire !* »)

Certains ne se sentent pas très à l'aise avec la manipulation informatique (manque de connaissance et de pratique avec l'outil informatique en général) Les points forts de leurs compétences qui ont été relevés sont la bonne connaissance du catalogue et du fonctionnement de la bibliothèque (offre de services et localisation des ressources documentaires). Certains ont un goût particulier pour la recherche bibliographique.

Les formations sont vues comme quelque chose d'indispensable mais pas forcément dans le domaine de l'accueil car pour la plupart des agents, beaucoup ont été faites. Les nouveaux arrivants sont intéressés par toutes les formations disponibles.

En situation de service public, que font-ils quand il n'y a personne ? Plusieurs activités ont été évoquées dont la lecture personnelle, le courrier électronique, la révision de cours ou bien les jeux, même si ces derniers sont vécus comme une occupation inappropriée en service public (« c'est pas bien »).

Beaucoup se posent la question de ce qu'ils pourraient faire d'utile à la bibliothèque, sans que cela soit trop prenant pour pouvoir être immédiatement disponibles si des lecteurs se présentent.

En situation de renseignement, lorsque les agents ne peuvent pas satisfaire directement la demande du lecteur, ils l'orientent systématiquement vers le bureau des bibliothécaires. Les outils de renseignements imprimés sont utilisés différemment selon l'expérience de chacun et sont mis à jour.

Le personnel a le sentiment d'être moyennement sollicité par le public (raison invoquée : la spécificité du public scientifique).

Quelle image ont les agents de l'organisation de l'accueil à la BU Sciences :

Points positifs :

- l'accueil est à taille humaine, il se fait dans la convivialité.
- Ce climat permet un accueil individualisé, sentiment d'avoir plus de temps pour s'occuper du lecteur.

Points négatifs :

- situation de permanence en service public (un seul agent à l'accueil) où l'on doit quitter l'accueil pour aller chercher un document en magasin (en théorie, on ne peut pas quitter l'accueil donc on ne peut pas faire la communication des documents)
- en cas de panne de courant, pratique de la fouille à la sortie de la bibliothèque (alarme antivol inactive)

Tournez la page S.V.P.

Document 6
INTRANET SCD / Référentiel Qualité Accueil / Accueil bibliothèque/
Guide des bonnes pratiques d'accueil

1. Je porte le badge quand je suis en service public
2. Je me présente spontanément au téléphone
3. Je fais preuve de courtoisie
4. Je préserve l'espace d'accueil en évitant les discussions entre agents et en m'assurant que l'espace est rangé et accueillant
5. Je donne la priorité à l'accueil sur toutes les autres tâches et je montre ma disponibilité au public (en évitant les lectures extraprofessionnelles, en évitant de paraître totalement absorbé par le travail interne...)
6. Je vais vers l'usager et dans la mesure du possible, je l'accompagne physiquement pour l'aider dans ses recherches (rayons, catalogues...)
7. Je traite les questions du public en utilisant le référentiel Accueil disponible sur l'intranet
8. Je me tiens informé en consultant régulièrement les sites web de l'université et du SCD
9. Je fais remonter les difficultés rencontrées (besoin d'améliorer ou de compléter le référentiel, cahier de suggestions...) et circuler les informations auprès de mes collègues
10. Je suis ponctuel pour mes permanences de service public
11. Je veille à ce que le matériel soit en état de fonctionnement (carte de lecteur autorisé prête à l'emploi, distributeur de carte de photocopie, papier dans l'imprimante et les photocopieurs, petit matériel de bureau...)

Document 7

QUALIBIB : Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation (extraits)

1. Introduction

Les bibliothèques et services de documentation sont de plus en plus conduits à définir et mettre en œuvre des politiques de qualité, ou plus modestement des standards de service à respecter pour satisfaire leurs usagers. Cette préoccupation de la qualité est à la confluence de trois catégories de changements, qui concourent à mettre la notion de service au cœur des politiques des organismes :

- Le profond renouvellement des comportements et des attentes des usagers des prestations documentaires, notamment ceux issus de la « génération Y » née à l'ère digitale (Law, 2007)¹, qui rendent obsolètes non seulement certains services traditionnels des bibliothèques et services de documentation, mais aussi – et surtout – les niveaux de qualité effectifs des prestations offertes aux usagers (par exemple, l'absence fréquente d'engagement sur les délais de fourniture des documents).
 - La modernisation de l'État et des services publics, qui est aujourd'hui considérée comme une politique prioritaire de l'Union Européenne. En France, elle est stimulée par les mesures réglementaires et incitatives prises par la Direction Générale de la Modernisation de l'État (DGME). Elle se décline également dans de nombreux secteurs de l'action publique.
 - L'utilisation croissante de référentiels qualité, pouvant ou non donner lieu à certification, par les services publics (on peut citer le Common Assessment Framework promu par l'Union Européenne, la norme ISO 9001 employée notamment dans certaines préfectures, le label Marianne, etc.).
- Le guide de bonnes pratiques Qualilib a été rédigé par des experts qui ont, à des degrés divers, expérimenté une démarche qualité dans leurs organismes respectifs. Dans tous les cas rencontrés, cette démarche concernait prioritairement les services aux clients finaux, usagers inscrits ou non. Elle procédait parfois d'une initiative isolée, le plus souvent liée à un projet d'amélioration de la performance, ou d'une adhésion à un cadre plus large de type Marianne. Mais pour bâtir un système qualité, même partiel, une approche métier apparaissait nécessaire.

2. Domaine d'application

Le présent document est un guide de bonnes pratiques destiné aux bibliothèques et services de documentation de tous types. Élaboré par un groupe de bibliothécaires et documentalistes du secteur public, il s'appuie sur des référentiels et des pratiques expérimentés dans l'administration française, dans le cadre d'un certain nombre de démarches de promotion de la qualité : Marianne, LIBQUAL+, projets locaux de bibliothèques universitaires et publiques, chartes de services de référence en ligne (Bibliosésame, SINDBAD). En conséquence, si Qualilib peut être utilisé avec profit par les services documentaires privés, son domaine naturel d'application reste le service public.

	Exigences Qualilib (extraits)	Documents de référence au 4/05/2009	Explications de l'exigence	Exemples de preuves tangibles	Indicateurs associés (le cas échéant)
A .Un accès facilité aux services					
A1	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	Marianne (E2)	Liste des informations à mettre à la disposition des usagers, définition des modalités d'information (site, guide de l'utilisateur, affiches, plaquettes, etc.). Les modalités d'information en cas de modification exceptionnelle (grève, panne, période d'été, etc.) sont également définies. Ces informations sont connues du personnel, et donc présentes dans un classeur, sur l'intranet, etc. Tous les acteurs en contact avec le public sont connus, formés, identifiés	Guide de l'utilisateur ; site internet ; serveur vocal ; signalétique ; en tête de courrier et courriels ; appels mystères, usagers mystères, suivi des réclamations	

¹ Derek Law, *Beyond the hybrid library : Libraries in a Web 2.0 world*, in *Digital convergence – the future of libraries*, Berlin, Springer, 2007, <http://eprints.cdlr.strath.ac.uk/2815/>

A3	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilités réduites.	Marianne (E4)	(fiches de fonctions). Contrôle interne permanent avec check-list. Il existe une procédure pour les PMR connue de tous (fiche contenue dans le guide de l'accueil). Un planning d'entretien des équipements adaptés est établi. Une signalétique interne et externe est installée et mise à jour. L'accueil et les services offerts sont conformes à la loi n°2005-102 du 11 février 2005 relative aux personnes handicapées et au Référentiel Général d'Accessibilité dans les Administrations (RGAA), adopté en France en application des référentiels WCAG.	Vérification régulière de la connaissance par tous les agents des procédures spécifiques d'accueil. Vérification de la conformité des installations (pour les services multimédias, l'usage des tests RGAA est préconisé). Les plans et bilans de formation du personnel comportent un volet "accueil des personnes handicapées".	Conformité des interfaces multimédias aux tests RGAA (obligatoires et recommandés). Conformité de l'accessibilité des locaux aux normes en vigueur
A5	Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	Marianne (E6), loi n°2000-321 (art.4)	Les règles de l'accueil et de la courtoisie sont définies (par téléphone, sur place, en ligne : les manières de se présenter, de dire bonjour/au revoir, de réagir aux usagers agressifs, etc. sont décrites dans le guide). La signalétique doit contribuer à la courtoisie.	Documentation de référence ; présence de chevronnets et/ou de badges nominatifs ; archives des réponses écrites ; appels ou visites mystère tous les 6 mois. Plans et bilans de formation.	
A7	Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	Marianne (E8)	Des dispositions sont rédigées pour l'entretien des locaux, la maintenance des matériels (y compris sièges, fontaines, etc.). Des toilettes en nombre suffisant sont accessibles, notamment aux PMR.	Ronde avec check-list par personne désignée, calendrier des visites d'entretien, fichier d'incidents	
B. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé					
B9	Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	Marianne (E10)	Un dispositif d'enregistrement et de suivi (registre papier, GED, etc.) des courriers et des réponses est obligatoire. Les procédures de traitement des courriers sont définies. Le respect des délais de réponse est surveillé au moyen d'un indicateur, avec définition d'un seuil acceptable (80% étant un minimum). Analyse des dysfonctionnements et remèdes à apporter. Sauf contrainte juridique spécifique, il peut être répondu à un courrier par un courriel.	Surveillance des réclamations. Par extraction de la base de données ou du registre de suivi, une évaluation annuelle du respect des délais est effectuée..	Taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées
C. Traitement systématique des réclamations					
C12	Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.	Marianne (E13)	Dispositif de suivi des réclamations, avec identification de la personne responsable.	Plan d'action d'amélioration issue de l'analyse des réclamations	Taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées

D. Services multimédias, sites web	
<i>Remarque préalable : les services publics de l'Etat doivent obligatoirement respecter la charte ergonomique des sites internet publics du 19 décembre 2008. Les autres services publics (collectivités locales, établissements publics, associations ayant des missions de service public, etc.) peuvent utilement, mais pas obligatoirement, s'y référer. Si cette charte ne fait pas partie de Qualibib, elle contient des prescriptions et des méthodologies très pertinentes pour se conformer à Qualibib. [...]</i>	
D13	<p>Nos sites web sont identifiés de manière non équivoque.</p> <p>Minerva</p> <p>Le nom du site est clairement affiché dans la barre du navigateur ; le nom du site évoque sa nature et ses objectifs ; l'URL est explicite sur la nature du site ; la page d'accueil contient au moins le nom du site, sa déclaration de mission, les noms de l'établissement qui l'administre et du responsable éditorial ; les pages dont le contenu est susceptible d'être cité dans des travaux de recherche sont dotées d'un identifiant pérenne, lorsqu'elle sont administrées par l'établissement propriétaire du site.</p> <p>Vérification visuelle périodique ; tests d'utilisabilité</p>
D14	<p>Nous vous garantissons une information pertinente et actualisée.</p> <p>Minerva</p> <p>Les ressources sont identifiées par des métadonnées structurées conformément aux standards internationaux ; la pertinence des informations fait l'objet d'une vérification périodique décrite dans le manuel qualité (notamment : les modalités d'actualisation des contenus et de suppression des informations obsolètes sont indiquées).</p> <p>Vérification visuelle périodique ; audit régulier de la conformité du site à ces engagements ; enquête de satisfaction</p>
D18	<p>Nous nous engageons à respecter les droits des usagers.</p> <p>Minerva, loi n°2000-321 (art.5)</p> <p>Nous ne communiquons pas les coordonnées des usagers à des tiers, nous ne conservons pas de traces informatiques de leurs activités de recherche documentaire autres que celles prévues par la loi.</p> <p>Règlement intérieur pour le public, le cas échéant cité dans les autres documents publics</p>
E. Orientation, renseignement bibliographique et aide à la recherche (sur place et à distance, sauf mention contraire)	
E22	<p>Nous vous indiquons les conditions du service offert.</p> <p>Bibliosésame, Sindbad, Guichet du savoir</p> <p>Le service énonce ce que l'utilisateur peut attendre de lui, et ce qu'il ne doit pas attendre (exemples d'exclusions : rédaction de bibliographies de thèses, demande d'avis juridiques et médicaux, questions de concours, etc.). Le cas échéant, les tarifs d'accès au service sont clairement affichés.</p> <p>Guide de l'utilisateur, site web, autres documents publics</p>
E23	<p>Dans toute situation de face-à-face avec le public, nous privilégions le traitement des demandes des usagers sur place par rapport à toute autre activité.</p> <p>Vademecum Bpi</p> <p>Exemples d'activités : réponse à des appels et des courriels, travail interne, recherche documentaire non liée au service public sur place. Cette priorité du service public suppose que le professionnel de permanence adopte vis-à-vis de l'utilisateur une attitude ouverte incitant ce dernier à s'adresser à lui.</p> <p>Existence d'un guide du service public à l'usage du bibliothécaire, vérification que ce guide est connu et pratiqué, plan de formation au service public, réunions périodiques des personnels au contact du public, enquêtes de satisfaction</p>
E27	<p>Nous vous indiquons le motif d'inaboutissement de votre demande.</p> <p>Le motif d'inaboutissement d'une demande d'aide doit être communiqué à l'utilisateur.</p>

Tournez la page S.V.P.

F. Offre documentaire					
F28	Nous nous engageons à publier une charte documentaire.	La charte précise le périmètre des acquisitions (disciplines, supports, périodes couvertes, etc.) en rapport avec les publics concernés, les exclusions éventuelles.... Le traitement des réclamations documentaires et des suggestions d'achat doit s'appuyer sur la charte.	Charte publiée et librement disponible. En interne, conformité des documents de politique documentaire (général ou spécifiques, fiches par domaine) à cette charte.		
F29	Pour élaborer notre offre documentaire, nous nous appuyons sur les suggestions des usagers et sur la collaboration de partenaires extérieurs au service.	Les modalités de coopération avec les prescripteurs (enseignants, chercheurs, experts, etc.) sont brièvement précisées dans la charte documentaire, et plus longuement dans tout document de politique documentaire à usage interne. Les usagers ont la possibilité de faire des suggestions d'achat, et de donner leur avis sur l'adéquation de l'offre documentaire à leurs besoins dans le cadre d'enquêtes de satisfaction.	Dispositif de dépôt des suggestions d'achat (boîtes à lettres, cahier, espace forum ...). [...]	Taux de suggestions traitées	
F31	Nous procédons au rangement et au reclassement réguliers des collections en libre accès, et nous vérifions l'état physique des collections.	Un planning de rangement et de reclassement est établi. Une explication synthétique des modalités de rangement et de reclassement est mise à la disposition du public (dans le guide du lecteur par exemple). Ces opérations permettent aussi de vérifier l'état physique des collections, à des fins de remplacement des exemplaires abîmés, de reproduction de documents fragiles mais indispensables, etc.	Observation visuelle. Existence du planning. Vérification de l'exactitude du rangement (norme ISO 11620)	Exactitude du rangement, indicateur B.1.2.1 norme ISO 11620	
F32	Si nous ne sommes pas en mesure de vous procurer le document que nous recherchez, nous vous indiquons où le trouver et selon quelles modalités.	Si le service adhère à un réseau de prêt coopératif, indiquer son périmètre (régional, national, européen, international, universitaire, lecture publique ...), les délais maximum de fourniture (qui doivent clairement être indiqués et, en cas de dépassement, une information doit être délivrée à l'usager), les tarifs, les modalités (copie, document original, envoi en ligne).	Les documents destinés aux usagers signalent les conditions de prêt entre bibliothèques, ainsi que l'existence de catalogues collectifs et d'outils de réorientation (par exemple, Oriente Express pour Paris).	Pourcentage de réussite du prêt entre bibliothèques, indicateur B.1.2.4 norme ISO 11620	
F33	Nous facilitons l'accès aux ressources électroniques, par des formations, une assistance et des interfaces adaptées.	Des postes informatiques d'accès aux ressources sont mis à disposition ; des formations sont organisées ; l'aide sur place et en ligne du bibliothécaire doit s'étendre à l'usage des interfaces et outils de recherche des ressources électroniques	Programme de formation publié	Nombre de personnes ayant suivi les formations / nombre d'inscrits (ou nombre de fréquentants)*100	

F34	Nous nous engageons respecter les droits des auteurs.	Minerva	Nous protégeons les contenus en ligne contre l'utilisation frauduleuse. Nota : ne s'applique qu'aux contenus et bases de données dont l'établissement a la maîtrise.	Règlement intérieur pour le public	
G. Prêt, communication et consultation de documents					
G35	Nous vous informons sur les conditions de prêt et/ou de téléchargement de nos documents.		Nombre et types de documents empruntables, durée(s) de prêt, pénalités de retard, documents exclus du prêt. Pour le téléchargement, les conditions sont clairement indiquées (chronométrabilité du fichier, usage libre ou limité).	Guide de l'utilisateur, site web, serveur vocal.	
G36	Nous vous informons sur les conditions de consultation sur place des documents.		Consultation libre ou sur inscription, gratuite ou payante, règles de protection des documents le cas échéant	Guide de l'utilisateur, site web, serveur vocal	
G37	Nous vous indiquons les modalités de communication des documents en accès indirect.		Les modalités de communication de documents en accès indirect sont précisées, dans tous les cas possibles (documents en magasin, dans un silo extérieur, etc.). La procédure de demande est décrite et affichée. En cas de demande incomplètement remplie par l'utilisateur, une procédure prévoit ce que l'agent d'accueil doit faire (aider à la compléter, renvoyer vers un bureau d'information, etc.).	Guide de l'utilisateur, site web, affichettes d'information, ...	
H. Services et matériels d'appui					
H39	Nous garantissons la disponibilité de nos matériels informatiques, de reprographie, de consultation.		Taux d'indisponibilité inférieur ou égal à 1% pendant les horaires d'ouverture. Planning et responsabilités de maintenance clairement définis.	Vérification visuelle. Outil de suivi de la disponibilité.	Taux d'indisponibilité (cf indicateur QB n°5)
H40	Les services de reprographie que nous mettons à votre disposition sont conformes à Qualibib.	ISO 9001 (délégation à un tiers)	Les conditions de reprographie sont publiées (prestations offertes, tarifs, interdiction éventuelle de l'usage d'appareils personnels). Les services de reprographie sont soumis aux exigences de Qualibib. S'ils sont assurés par un tiers, la délégation de service public doit s'appuyer sur la politique qualité de l'établissement.	CC-TP de la concession de service public ou du marché, rapport annuel du prestataire	
H41	Nous vous indiquons comment travailler avec votre propre équipement dans nos espaces.		Prises électriques, Wifi, etc.	Vérification visuelle (accessibilité des prises, mode d'emploi dans le guide du lecteur, mode d'emploi spécifique ...)	Taux d'indisponibilité (cf indicateur QB n°5)
I. A votre écoute pour progresser					
I42	Nous vous offrons la possibilité de donner votre avis sur tout aspect du fonctionnement de la bibliothèque.		Cahier de doléances, contact mail spécifique, web social, etc.	Vérification visuelle, mise en place d'une procédure de suivi des avis et réclamations, désignation d'un responsable de ce suivi	Taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées (cf

Tournez la page S.V.P.

					indicateur QB n°3)
J43	Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter notre offre.	Marianne (E1)	Des enquêtes auprès des usagers sont conduites pour connaître leurs besoins et attentes en matière d'accessibilité. Le résultat de ces enquêtes, rapproché de l'analyse des pratiques, permet d'ajuster les horaires d'ouverture et de mettre en place des plages horaires réservées aux RV.	Méthodologie spécifique en ligne sur le site de la DGME - Questionnaire ad hoc dans le questionnaire de satisfaction annuel - Résultats d'enquêtes - Rapport écrit	
J. Engagement de moyens					
J45	Nous exprimons notre volonté d'améliorer l'accueil en impliquant notre personnel.	Marianne (E15)	Une politique qualité est rédigée, concrétisant la volonté et l'engagement d'améliorer l'accueil aux usagers et la réalisation de prestations spécifiques. Cette politique qualité précise le champ d'application du référentiel et les sites concernés (périmètre). Elle intègre les orientations données au niveau national. Chaque organisation a défini les responsabilités des personnes dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements. Elle dispose : d'un organigramme, des descriptions de fonctions pour ces personnels, d'un référent dont la mission est d'assurer le pilotage et le suivi de la démarche, de gérer les documents liés aux engagements, d'organiser et suivre l'auto-évaluation, les enquêtes de satisfaction, les plans d'action etc.	Compte rendu de réunion, cahier de réunion, ordre du jour, fiches de postes des agents d'accueil, critère d'évaluation des agents d'accueil, formation spécifique liés aux divers engagements, signes de démarche participative : réunion, forum, intranet, diffusion des résultats	
J46	Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.	Marianne (E16)	L'organisation documentaire permet de maîtriser les informations circulant tant en interne que vers les usagers. Elle concerne d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre. Des règles de gestion des documents et des enregistrements sont établies ; elles décrivent les modalités de création, rédaction, diffusion, mise à jour et destruction.	Document de référence - Procédures de travail - Vérification visuelle périodique	
J48	Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.	Marianne (E17)	Des indicateurs sont définis et sont suivis régulièrement. Ils complètent le dispositif de surveillance mis en place dans l'organisation. Les mesures suivies par les indicateurs ainsi que les seuils de satisfaction de chaque indicateur sont fixés localement ou nationalement.	Vérification visuelle périodique	
J49	Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.	Marianne (E19)	Ce bilan a pour objet : d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de l'accueil et le respect des engagements à partir de l'analyse a minima des données : indicateurs, enquêtes, auto-évaluation, suggestions et réclamations, évolutions réglementaires, actions d'amélioration entreprises ... ; ainsi que de décider de nouvelles actions. Une synthèse du bilan annuel est diffusée à l'ensemble du personnel.	Rapport annuel	

Sujets des épreuves orales d'admission:

Concours externe et interne

Motivation professionnelle :

- Xavier de la Vega, « Entretien avec David Courpasson : « Les cadres réinvestissent leurs compétences dans la résistance », *Sciences Humaines*, n° 227, 6/2011.
- Hugues Choplin et al., « Du changement organisationnel au mouvement à partir d'une étude de cas dans l'université », *Communication & Organisation*, n° 33, 1/2008.
- Marc Lebailly, Alain Simon, « Culture d'entreprise : il faut ouvrir la boîte noire », *Alternatives économiques*, n°293, 7/2010.
- Philippe Cazeneuve, « Pratiquer la médiation numérique en bibliothèque », *Archimag*, n°249, novembre 2011.
- Hélène Chaudoreille, « Learning centres : quels impacts pour nos métiers ? », *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2011, vol. 48, n°3.
- Nicolas Pineau, « Nouveaux espaces et nouveaux services, Learning Centers et Idea Stores », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2011, n°6.
- Guillaume Nuttin, « La veille au rayon des bibliothécaires », *Archimag*, n°249, novembre 2011.
- Cécile Touitou, « Image des bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2011, n°5.
- Marie-France Peyrelong, « L'activité du bibliothécaire entre ombre et lumière », *Communication & Organisation*, 2/2009.
- Ruth Martinez, « Les enjeux du web sémantique pour les acteurs du marché de l'information et de la connaissance », *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2011, vol. 48, n°4.
- Marina Béreau, Marion Lange, « Les jeux vidéo en bibliothèques », *Bibliothèque(s)-Revue de l'Association des bibliothécaires de France*, n°58, octobre 2011.
- Jean-Pierre Vêran, Denis Tuchais, « Se former... à la culture de l'information à l'école », *Bibliothèques-Revue de l'Association des bibliothécaires de France*, n°58, octobre 2011.
- « Courir, dit-il : parcours parisien d'un étudiant chinois », *Bibliothèques-Revue de l'Association des bibliothécaires de France*, n°59/60, décembre 2011.

Culture générale :

- Elodie Maurot, « Wikipédia, révolution dans le savoir », *La Croix*, 7 mars 2011.
- « Comment le Net révolutionne notre cerveau », *Le Figaro*, 6 septembre 2011.
- Marc Cherki, « Le défi de la multiplication des données numériques », *Le Figaro*, 28 décembre 2011.
- Sophian Fanen, « 1984, combien ça coûte ? », *Libération*, 23 décembre 2011.
- Dany-Robert Dufour, « Créateurs en mal de provocation », *Le Monde diplomatique*, avril 2010.
- Philippe Dagen, « Les fausses questions de la Pinacothèque », *Le Monde*, 24 novembre 2011.
- Claire Gillot, « Beautés irréelles », *Le Monde*, 24 décembre 2011.
- Franck Bouaziz, « Guerres et Paix », *Le Nouvel économiste*, 8 septembre 2011.
- Jean Guisnel, « La force de dissuasion est-elle vraiment intouchable ? » *Le Point*, 24 décembre 2011.
- Bernard Barthalay, Enrique Baron Crespo, Emma Bonino, Babette Nieder, « Europe, la démocratie ou rien, point de vue », *Le Monde*, 26 décembre 2011.
- Laurence Auer, « Faut-il légiférer sur la négation des génocides ? » *Le Point.fr*, 23 décembre 2011.

- Olivier Bobineau, « Retour de l'ordre religieux ou signe de bonne santé de notre pluralisme laïque ? » *Le Monde*, 8 décembre 2011.
- Nicolas Weil, « *Le Fanatisme de l'Apocalypse : sauver la Terre, punir l'homme*, de Pascal Bruckner : la rhétorique de la dérision en défaut », *Le Monde*, 22 novembre 2011.

Concours externe, épreuve facultative de langue vivante :

Allemand :

- Annegret Kramp-Karrenbauer, « Ein Plädoyer für die Kulturelle Zusammenarbeit », *parisberlinmag.com*, décembre 2011.
- « Deutsch Lernen in Afrika », *Deutsche Welle*, Februar 2010.

Anglais :

- «Social media in the 16th Century – How Luther went viral», *The Economist*, Dec 17th 2011, Christmas Specials.
- Randal Stross, «Publishers vs. Libraries : An E-Book Tug of War », *The New York Times*, December 24th, 2011.
- «Public Libraries Checked out, Big cuts in spending are forcing councils to re-examine how libraries work », *The Economist*, Dec 3rd 2011.
- Anne Trubek, «What Muncie Read », *The New York Times*, November 23, 2011.
- «Documenting the Occupy protests, Data mining for instant history », *The Economist*, Dec 7th 2011.
- Julie Bosman, «E-Books, Shmee-Books : Readers Return to the Stores», *The New York Times*, December 12, 2011.
- Gill Hitchcock, «Libraries face a digital future, Lessons from overseas suggest there is more to digital libraries than e-books», *The Guardian*, 14th November 2011.
- Tim Arango, «A Corner of American Outreach Has Few Visitors, and Plenty of Dust», November 22nd, 2011.
- James M. Murphy, «The Man who started the sexual revolution», *The Times Literary Supplement*, January 4th, 2012.

Espagnol :

- Julian Perez, «El escritor mexicano Jorge Volpi gana el Premio Planeta- Casa de América», *Efe Madrid*, 14/02/2012.
- Pedro Vallin, «El Gobierno quiere bajar el IVA a los libros electrónicos», ? 15/02/2012.

Italien :

- Alessia Rastelli, « Test nati su Internet, Arriva la letteratura elettronica », *Corriere della sera*, 8 gennaio 2011.