

SESSION 2020

**CONCOURS EXTERNE ET INTERNE
DE RECRUTEMENT DANS LE GRADE
DE BIBLIOTHÉCAIRES ASSISTANTS SPÉCIALISÉS
DE CLASSE NORMALE**

CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

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.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

Concours externe :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
FDE	R0000	101	7279

Concours interne :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
FDI	R0000	101	7279

Cas pratique

Bibliothécaire assistant(e) spécialisé(e) dans une bibliothèque universitaire, vous êtes responsable, au sein du pôle des Publics, de l'accueil des usagers dans la bibliothèque qui dessert les enseignements de Sciences, Technologie et Sports (majoritairement de premier cycle).

Dans le cadre d'une démarche qualité de l'université, la direction du Service Commun de la Documentation (SCD) s'est engagée dans la réalisation d'une enquête sur les attentes des usagers des bibliothèques. Cette enquête concernera toutes les bibliothèques de l'université. Elle comprendra un volet quantitatif et un volet qualitatif (entretiens individuels ou en petits groupes).

Le SCD dispose d'une méthodologie élaborée avec l'appui d'un prestataire extérieur : grilles d'enquête et canevas d'entretiens. Le prestataire est aussi chargé de la conduite des entretiens qualitatifs, du dépouillement et d'une analyse des données.

Le conservateur responsable du pôle des Publics vous sollicite (comme tous les responsables d'accueil des bibliothèques du SCD) pour faire des propositions pour l'administration de cette enquête dans la bibliothèque où vous exercez.

Vous rédigerez une note à l'attention de votre responsable présentant vos préconisations dans ce cadre et les étapes de mise en œuvre de cette opération.

Cette note sera complétée par un tableau récapitulatif des actions à mener, mentionnant les services ou personnes ressources à mobiliser et les moyens à mettre en œuvre, ainsi que le calendrier associé.

Documents joints:

Document 1 : Fiche de présentation de l'université et de la bibliothèque (SCD)

Document 2 : Organigramme fonctionnel de la bibliothèque

Document 3 : Enquête sur les usagers, les usages et les attentes des usagers des bibliothèques médicales de l'UPMC – Rapport d'enquête – Université Pierre et Marie Curie – Bibliothèque Universitaire – SAVOIR SPHERE, 2010 [extrait]

Document 4 : Les bibliothèques mènent l'enquête : zoom sur un phénomène en plein essor, extrait du blog « Le monde du livre », par Pauline Roux (publié le 28 juillet 2017). Consulté le 23/10/19.

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Questions

Question 1 : Qu'est-ce qu'un service déconcentré ? Donnez un exemple

Question 2 : Qu'est-ce qui caractérise la littérature grise ?

Question 3 : Qu'entend-on par bibliothèque inclusive ?

Question 4 : Quels sont les publics de la Bibliothèque nationale de France ?

Document 1 : Fiche de présentation de l'université

Université XX

Caractéristiques :

Université pluridisciplinaire

16 000 étudiants, 60% des étudiants sont en premier cycle (L1 à L3)

8 000 étudiants inscrits en Sciences, Technologie et Sports

Service Commun de Documentation

Un service commun de documentation installé sur 4 sites (4 bibliothèques)

Le service commun de documentation fonctionne avec 40 ETP et 20 vacataires étudiants (temps partiels)

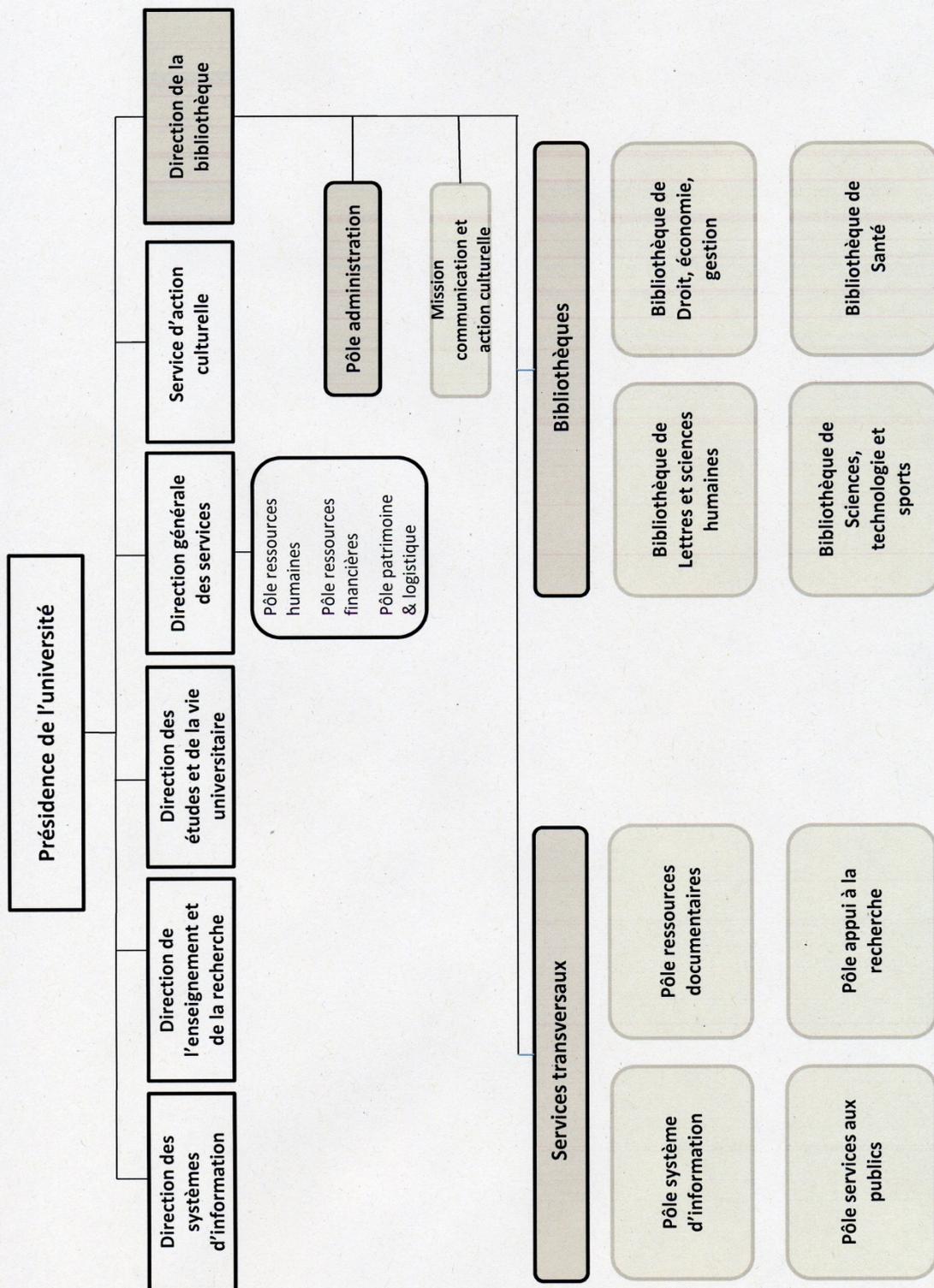
Collections :

- 200 000 monographies
- Accès aux ressources électroniques (revues, bouquets, bases de données, etc.)

Horaires d'ouverture :

- SCD : 70h/semaine, en période universitaire
- BU Sciences, Technologie et Sports : 66h/semaine, du lundi au samedi, en période universitaire

Lundi	8h-20h
Mardi	8h-20h
Mercredi	8h-20h
Jeudi	8h-20h
Vendredi	8h-20h
Samedi	12h-18h



Organigramme fonctionnel de la bibliothèque au sein de l'université (Mise à jour janvier 2020)

2. Méthodologie d'enquête, communication et recrutement

2.1. Méthodologie d'enquête

Sur la base de l'étude initiale du contexte et des objectifs de la BUPMC, un plan d'enquête, adapté à la diversité des populations cibles (filiales étudiantes médicales et paramédicales, enseignants-chercheurs, professionnels de santé) et approuvé par le comité de pilotage, a été élaboré en deux phases : une première phase qualitative suivie d'une seconde phase quantitative. Cette approche croisée a permis

- dans un premier temps, d'explorer les thématiques au cœur de l'enquête au cours d'entretiens,
- puis, dans un deuxième temps, de mesurer les pratiques de manière statistique au travers d'un questionnaire.

Par ailleurs, en raison de besoins et de pratiques très différentes, une démarche personnalisée a été conduite pour chacune des deux grandes populations cibles : « étudiants » et « enseignants-chercheurs et professionnels de santé ». Le présent rapport fait donc apparaître deux chapitres, l'un dédié à l'enquête « étudiants » et le second à l'enquête « enseignants-chercheurs et professionnels de santé ».

Les difficultés de recrutement ont été importantes pour certaines populations ciblées par l'enquête, à la fois en phase qualitative et en phase quantitative, malgré des incitations sous forme de chèques culture pour les étudiants. Ainsi, les populations suivantes sont très peu ou pas représentées dans les résultats collectés :

- Certaines filières paramédicales : IFSI (infirmières), sages-femmes, radiologie, kinésithérapie
- Les étudiants de première année de médecine pour la phase quantitative (questionnaire)
- Le troisième cycle de médecine : internes et DU/DIU
- Les enseignants-chercheurs et professionnels de santé

2.1.1. L'étude qualitative

L'objectif de cette phase était de procéder à un premier recueil de données et de préparer l'étude quantitative en vérifiant certaines hypothèses et en validant la pertinence des thématiques.

La phase qualitative a été mise en place pour la population « étudiants » et pour la population « enseignants-chercheurs et professionnels de santé » de la manière suivante :

- Etudiants : entretiens de groupe semi-directifs en face à face (focus-groupes) de 2 heures avec 8 étudiants maximum ; les 4 entretiens prévus ont été réalisés.
Il a été décidé de ne pas séparer les usagers et les non-usagers dans les réunions. Celles-ci ont été organisées en fin de journée, de 18 h à 20 h, pour être compatibles avec les emplois du temps des étudiants et en alternant les sites de La Pitié Salpêtrière et de Saint-Antoine.

- Enseignants-chercheurs et professionnels de santé : entretiens individuels en face à face sur le lieu de travail ou par téléphone, d'une durée d'une heure ; seulement 5 entretiens sur les 10 prévus ont pu être organisés en raison des difficultés de recrutement.

Deux guides d'entretiens personnalisés ont été élaborés pour soutenir les échanges avec les étudiants et les enseignants-chercheurs et professionnels de santé et les centrer sur les différentes thématiques de l'enquête : habitudes de travail, pratiques documentaires, utilisation d'Internet, connaissance des ressources de la BUPMC, fréquentation des bibliothèques, motivations et usages des équipements et des ressources. Un jeu prospectif sur la représentation de la « bibliothèque idéale » a conclu les réunions avec les étudiants. Ces guides d'entretien sont joints en annexe (Annexe 7 - Guide d'entretien étudiants, page 130 et Annexe 8 - Guide d'entretien enseignants-chercheurs et professionnels de santé, page 136).

2.1.2. L'étude quantitative

La phase quantitative était initialement prévue pour la seule population « étudiants ». Lors de l'élaboration du plan d'enquête, il a été décidé, face aux difficultés de recrutement potentielles, de l'étendre aux « enseignants-chercheurs et professionnels de santé ».

Un questionnaire auto-administré a été élaboré pour chacune des deux populations. Ces deux questionnaires sont joints en annexe (Annexe 5 - Questionnaire étudiants, page 110 et Annexe 6 - Questionnaire enseignants-chercheurs et professionnels de santé, page 120).

Les deux questionnaires ont été mis en ligne sur Internet via le site de la société AreYouNet. Un accès privé au site a permis au groupe projet de l'UPMC de faire un suivi des réponses pendant toute la durée de la mise en ligne.

Les répondants avaient accès aux questionnaires sans avoir à s'identifier. Un mécanisme de cookies interdisait de répondre deux fois à partir du même ordinateur. En outre, les étudiants souhaitant participer au tirage au sort pour gagner un chèque culture devaient indiquer leur identité et mail en fin de questionnaire ; cela a permis de vérifier la quasi-absence de réponses multiples pour les étudiants. Le problème ne s'est pas posé pour les enseignants-chercheurs et professionnels de santé, étant donné le très faible taux de réponse.

Il a été choisi de ne pas traiter les questionnaires incomplets (370 connexions sur le site) car ils ne permettaient pas d'accroître le nombre de réponses dans les populations sous-représentées tout en complexifiant le traitement.

Des questionnaires ont également été distribués sous forme papier, par le personnel, dans les bibliothèques de l'UPMC.

Document 4

Les bibliothèques mènent l'enquête : zoom sur un phénomène en plein essor

<https://mondedulivre.hypotheses.org/6731>

Extrait du blog « Le monde du livre », par Pauline Roux · Publié 28 juillet 2017 · Mis à jour 30 juin 2017 [consulté le 23/10/19]

« Qui sont les publics fréquentant les bibliothèques? », « Sont-ils satisfaits des offres proposées? », « Qui sont les non-usagers et pourquoi ne fréquentent-ils pas la bibliothèque? », malgré de nombreuses études effectuées nationalement sur les pratiques de lecture, ou encore sur la sociologie des publics, de plus en plus de bibliothèques souhaitent répondre à ces questions en mesurant leur impact et en jugeant leur image auprès de leurs publics.

Cette pratique, assez récente, a été initiée dans l'hexagone par une première enquête de fréquentation, réalisée par la Bibliothèque publique d'information en 1978, suivie par une enquête commandée par la Direction du Livre au Ministère de la Culture et de la Communication sur « l'expérience et l'image des bibliothèques municipales » en 1979. Ce processus de prise en compte des usages s'est par la suite développé en France dans les bibliothèques municipales dans les années 1990, et a poussé de nombreux établissements, souhaitant replacer l'utilisateur au cœur de leurs activités, à mener l'enquête.

La réalisation de l'enquête

Pour réaliser ces enquêtes, plusieurs choix s'offrent aux bibliothèques : soit faire appel à un prestataire extérieur qui prendra en charge la totalité de l'étude soit réaliser l'enquête en interne. Par manque de budget, la deuxième possibilité est souvent retenue. Chronophage, l'enquête menée en interne demande une grande préparation méthodologique. Cependant, ce procédé s'est démocratisé à tel point que nombre de bibliothèques utilisent l'enquête, sans accorder beaucoup d'importance à la méthode choisie, ce que déplore Christophe Evans, chargé d'études spécialisé en sociologie de la lecture et des publics en bibliothèques :

« Une certaine forme de croyance s'est ainsi développée à mesure que les enquêtes se multipliaient : croyance dans la toute-puissance des techniques d'enquête [...] ; croyance dans la toute-puissance du chiffre et des statistiques [...] ; croyance, enfin, que les personnes enquêtées se posent les mêmes questions que les enquêteurs et que toute question posée à la faveur d'un questionnaire ou d'un entretien trouve systématiquement une réponse claire et pertinente... »

Une enquête ne peut donc pas être mise en place sans préparation et consultation préalable selon Christophe Evans. De plus, pour prendre sens, elle doit s'inscrire dans une volonté plus large – voire dans un projet politique et culturel défini.

[...]

Des sujets d'étude de plus en plus variés

Même si les bibliothèques tiennent un registre des lecteurs, les informations présentes ne sont pas suffisantes pour se faire une réelle idée du public fréquentant ces structures. Les bibliothèques sont des microcosmes vivants : scolaires, étudiants, passants ou même « squatteur », l'étude des publics peut être très révélatrice et peut permettre la mise en place d'actions appropriées. Dans cette optique, la majorité des études réalisées par les bibliothèques en France portent sur leurs publics, via des enquêtes quantitatives ou qualitatives. Ces enquêtes permettent de sonder les usages, les représentations de la bibliothèque mais aussi de déterminer la satisfaction ou l'attente des lecteurs sur les horaires d'ouverture, l'offre documentaire...

D'autres enquêtes sont aussi réalisées auprès des non-usagers afin de comprendre l'image et les représentations qu'ils peuvent se faire de ces établissements. Les actions des bibliothèques peuvent ainsi s'adapter afin d'attirer toujours plus de public.

De plus, depuis une quinzaine d'années, des bibliothèques ont commencé à réaliser des études d'impact. Ces études permettent de réaliser quels effets un établissement peut avoir sur des individus et à quel point celui-ci contribue à un changement au niveau sociétal. C'est le cas par exemple de l'enquête menée par le conseil départemental du Val d'Oise, La bibliothèque vaut-elle le « coût »?, première étude d'impact dans des bibliothèques en France. Cette étude avait pour but, non pas de repenser le modèle économique des bibliothèques du département comme le titre pourrait le laisser penser, mais plutôt de mettre en exergue « les effets positifs que génère cet équipement de proximité ». L'étude portait donc sur l'impact culturel, social, éducatif et économique des bibliothèques du département. Ce nouveau type d'enquête est depuis en plein essor, comme le montre le nouveau Livre blanc de la norme ISO 16439, AFNOR/CN46-8, Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques?. Réalisé en 2016, il a pour mission principale de « proposer aux bibliothèques, établissements et pouvoirs publics des méthodes et des outils susceptibles de fournir une approche de l'impact qu'exercent les bibliothèques sur la société et les individus »

Des enquêtes comme outils décisionnels

Ces études, qui peuvent paraître a priori éloignées des missions premières des bibliothécaires, ont en réalité de nombreux avantages. Elles permettent de comprendre les effets que peuvent avoir certaines actions sur les usagers et les non-usagers afin d'adapter leurs services, mais cela permet également de créer des indicateurs utiles, chiffrés pour les décideurs, notamment en période de restriction budgétaire. C'est ce que souligne le Livre blanc, qui part du constat que la seule expertise des bibliothécaires ne suffit plus pour légitimer ses actions :

« Dans un contexte marqué par la crise économique et la restriction des budgets publics, [les bibliothécaires] sont mis au pied du mur pour démontrer la légitimité des bibliothèques, leur utilité sociale et faire à nouveau émerger du sens à ces services publics au moment même où la notion de l'intérêt général perd de son relief en cédant le pas au concept d'intérêts individuels et à la relation service/usager. »

L'enquête reste alors l'une des solutions pour montrer, de manière précise, l'intérêt économique, social, éducatif et culturel que représentent encore et toujours les bibliothèques.