

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat

: A000000628

: Nombre de pages : 12

Epreuve : 101 Matière : 7279 Session :

- CONSIGNES**
- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
 - Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
 - Numérotter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
 - Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
 - N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Bibliothèque Universitaire
Pôle Services aux Publics

Le 7 février 2019

Note à l'attention du responsable du pôle services aux Publics

Objet : Rappel d'incident au cours de ma permanence de service public et solutions pour la gestion de la salle de lecture.

Aujourd'hui, un incident a eu lieu dans la bibliothèque pendant ma permanence de service public. Un conflit entre usagers est le résultat à un niveau sonore ambiant jugé trop élevé.

Après avoir rappelé le contexte de cet incident et l'intervention que j'ai dû effectuer, je vous exposerai une liste de propositions concrètes visant à gérer cette problématique du bruit.

L'incident a eu lieu pendant ma permanence à la banque d'accueil, en milieu de matinée. La fréquentation à ce moment précis était fluide ; il restait des places assises en nombre suffisant comme en témoigne les statistiques de l'application Affluences. Tous les agents qui devaient effectuer leur plage de service public étaient à leur poste respectifs, y compris les moniteurs-étudiants qui s'occupaient du rangement des collections.

De là où je suis posté, je ne suis pas en mesure d'apprécier de façon précise la fréquentation des espaces, les salles de lecture sont trop éloignées de mon champ de vision. Soudain, un usager vient m'alerter à mon bureau : dans la salle de lecture, un bruit persistant empêche certains usagers de travailler dans le calme et cela

4/....

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000000628 Nombre de pages : 12

provoque des tensions. Il me demande d'intervenir.

Après avoir bien identifié la demande en la reformulant de façon succincte, je décide de me lever de mon poste et d'accompagner physiquement l'usager à la salle de lecture. Je peux d'ores et déjà apprécier le niveau sonore anormalement élevé de cette salle. À peine entré, les têtes se tournent vers moi mais les conversations continuent de fructifier. Quelquefois, la présence physique d'un agent suffit pour aider les usagers à s'autoréguler. Pas cette fois-ci. Je prends la parole de façon courtoise mais ferme, en déclinant ma fonction. Je fais le constat du niveau sonore trop élevé et rappelle à tous le fonctionnement de cette salle : ce n'est pas une salle de travail en groupe et le calme y est de rigueur. Je m'appuie sur le règlement intérieur, affiché sur la porte, pour justifier mon intervention. Le bruit se tempère mais je propose aux usagers qui souhaiteraient faire un peu plus de bruit de sortir de la salle et d'aller s'installer dans un espace plus adéquat à ces pratiques. Certains usagers contestent mais je reste ferme. Je leur précise aussi les sanctions encourues (exclusion temporaire ou définitive, suspension du droit de prêt) si ils persistent dans le comportement. Quelques usagers comprennent et se lèvent.

Je quitte la salle en précisant que le personnel fera des rondes de surveillance supplémentaires et que je reste moi-même vigilant jusqu'à la fin de ma permanence. J'ai jugé dans cette situation que l'intervention du service SSIAp (Service de Sécurité, Sécurité et Assistance aux Personnes) n'était pas nécessaire, mais il aurait pu être appelé si la situation avait donné lieu à des débordements plus importants.

Enfin, je communique l'information à tous mes collègues postés, aux étudiants-moniteurs et au service SSIAp. Je consigne mon intervention dans le registre Santé et Sécurité. Je retourne à mon poste à l'accueil, en remerciant la personne qui m'a remplacé.

Afin de lutter contre ce problème, je propose tout d'abord d'aborder cette thématique lors de la prochaine réunion d'équipe du pôle des services aux publics. J'y convie le service SSiAP. C'est l'occasion de remettre à plat nos pratiques afin de les harmoniser, de définir précisément le rôle de chacun, de débattre des méthodes d'intervention. Une "charte des réflexes à adopter" pourrait voir le jour et serait diffusée à tous les postes de service public, pour pouvoir s'y référer en cas de problème.

Ensuite, le service aux publics, le service de gestion des ressources documentaires, le service d'action culturelle et la mission communication pourraient s'unir pour bâti une séquence d'animation autour du bruit et du respect d'autrui. Le service de ressources documentaires pourrait présenter une sélection de documents autour du bruit et des effets du bruit sur la santé et les valoriser dans les espaces. Le service d'action culturelle pourrait organiser des conférences sur l'impact du bruit sur l'homme et son organisme, des débats entre usagers, des projections de documentaires... Le service de médecine préventive peut également apporter sa contribution en intervenant dans ce débat. La mission de communication s'emparera aussi de cette problématique. A l'aide du service au public pour la rédaction du contenu des règles, ce service assurera l'impression et la distribution de flyers à accrocher sur les tables, de messages à diffuser sur les écrans dynamiques, de signalétique explicite sur les usages en vigueur, de rappels sur le portail et les réseaux sociaux. Enfin, le service au public se fera le relais de la diffusion des bonnes pratiques et assurera la médiation directe auprès des usagers. Les personnels chargés de la formation pourront reprendre ces consignes et les diffuser pendant les visites de la bibliothèque lors de la rentrée universitaire.

Plus globalement, une réflexion sur la réorganisation des espaces publics est à mettre en œuvre. Pilotée par le service aux usagers, en collaboration avec le service de gestion des ressources documentaires, un groupe de travail réfléchira sur la possibilité de découper les espaces publics en "zones", où le bruit serait plus ou moins toléré selon la zone dans laquelle l'usager se trouve. Ça impliquerait de délimiter des espaces, créer un espace de convivialité, déplacer des collections et du mobilier, accentuer la sensation de confort en termes d'assises, de luminosité, de créer des espaces de travail en groupe qui seraient

accessibles sur réservation préalable. Le groupe pourrait aussi présenter un projet de refonte du règlement intérieur qui serait soumis au vote du conseil d'administration.

Enfin, il est important que tous les personnels soient sensibilisés à cette problématique. Un complément de formation concernant l'affirmation de soi et la gestion des conflits sera proposée en priorité aux agents se sentant en difficultés et exprimant le besoin de se sentir soutenus dans cette démarche d'imposition de l'autorité.

La question du bruit en bibliothèque est complexe et accompagne les changements des comportements sociaux des usagers. C'est à l'institution de s'adapter. Elle doit aussi penser à évaluer avec sincérité les actions entreprises.

Le bibliothécaire assistant spécialisé de classe normale.

Pièce jointe: Synthèse des préconisations pour lutter contre le bruit
(voir page suivante)

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat

A000000628

Nombre de pages : 12

Epreuve : 101 Matière : 7279 Session :

- CONSIGNES**
- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
 - Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
 - Numérotter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
 - Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
 - N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Synthèse des préconisations pour lutter contre le bruit

Temporalité	Propositions	Moyens humains	Moyens Matériels	Moyens financiers
A court terme	Réunion de service - Harmonisation des pratiques / médiation Orale.	Service aux publics + SSIAP	Salle de réunion util. pise de notes	/
	Sensibilisation "express"; réaction "à chaud"	Service aux publics Elèves Mission communication	Espaces Dynamiques impressions Réseaux Sociaux flyers.	Budget com :
A moyen terme	Séquence documentaire : la culturelle autour du bruit, de la santé et de la citoyenneté.	Service Ressources Doc. + Service aux publics + Mission com. +	Matiel d'expo. Auditorium . Salle de conférence Etagères, présentoirs MATERIEL de projection	Budget prog. culturelle . Budget com.
	Complément de formation en gestion des conflits (en priorité à destination des agents effectuant du service au public, ouvert aux moniteurs-étudiants)	Service de formation au prestataire externe	Espace pour mise en situation (salle de lecture)	
	Enquête publique : évaluation des besoins	Pôle Publics	Matiel d'enquête	5.1.8..

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
 Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
 N° Anonymat : A000000628 Nombre de pages : 12

temporalité	Propositions	Moyens humains	Moyens matériels	Moyens financiers
A long terme	groupe de travail : ré-organisation des espaces publics et adaptation aux nouveaux usages (expérience Zonage) Mise en place du plan de l'organisation Mise à jour du règlement intérieur Evaluation des mesures prises	Service aux publics Service ressources documentaires Service logistique	Plan de la bibliothèque. Plan d'implantation si travaux des collections . Mobilier . Matériel de balisage. Affiches, pictogrammes, réseaux sociaux .	Budget de fonctionnement Budget communication Budget mobilier
		SSIAP Conseil d'administration	Planning de réservation de salle. Règlement.	
		Rôle service aux publics	Rapport d'évaluation	/

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000000628 Nombre de pages : 12

Epreuve : 101 Matière : 7279 Session :

- CONSIGNES**
- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
 - Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
 - Numérotter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
 - Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
 - N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

questions

1) A quoi s'engage un service public lorsqu'il adopte le référentiel Marianne ?

Le référentiel Marianne est constitué d'un ensemble d'engagements visant à l'amélioration de la qualité des services rendus au public dans un établissement de service public. Cela peut donner lieu à l'obtention d'un label "Marianne" octroyé par une agence indépendante qui réalise des audits dans les administrations concernées.

Ces engagements concernent : l'adaptabilité des horaires d'ouverture des services, la prise en compte fine des demandes des usagers (écoute active), l'obligation d'apporter des réponses fiables, précises, adaptées à l'usager, le respect de la personne à servir dans toutes ses particularités et la tenue d'un temps de réponse raisonnable pour le traitement de la demande.

2) A quoi sert un ISBN ? Quelle différence avec un ISSN ?

ISBN et ISSN sont deux numéros d'identification de documents. L'ISBN concerne l'identification unique de monographies en un seul volume tandis que l'ISSN concerne l'identification des publications en série.

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000000628 Nombre de pages : 12

3) Les rôles d'une bibliothèque nationale, comme la BNF par exemple, sont multiples.

Sa principale mission est de collecter l'information produite dans le pays par quel que moyen que ce soit (acquisitions, échanges, dons, dépôt légal).

Vient ensuite une mission de communication et de mise à disposition de ces documents au public, selon des règles définies par les bibliothèques.

Elles ont aussi une mission de conservation, afin de garantir l'accès perpétuel aux ressources, en particulier les ressources rares et précieuses et d'enrichir la Bibliographie Nationale qui recense de façon exhaustive la production et la publication de supports d'information du pays.

Enfin, une bibliothèque nationale possède une mission de coopération sur des thématiques spécialisées telles la conservation partagée des collections, les campagnes de numérisation ou les catalogues collectifs.

4) Cocher d'une croix la réponse aux questions suivantes :

Au regard de la loi, un bibliothécaire assistant spécialisé de classe normale peut-il (elle) ...	OUI	NON
... désobéir à une instruction donnée par son supérieur hiérarchique ?	X	
... distribuer un tract politique dans les espaces publics ?	X	
... porter un signe ostentatoire d'appartenance religieuse en service public ?	X	
... adhérer à un syndicat ?	X	

..... /

..... /

...../.....

..... /