

Epreuve : 101 Matière : 7273 Session : 2019

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.
- Numéroté 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
Salle services aux publics

le 7 février 2019

Mote à l'attention de ma
hiérarchie

Objet : rapport sur l'incident et propositions pour la gestion du bruit
dans cette salle de lecture

Pièce jointe : tableau synthétique des solutions à court, moyen et
long terme des solutions pour la gestion du bruit

Par cette présente note, je vous informe qu'un conflit entre usagers de la bibliothèque a eu lieu ce jour pendant ma permanence à la banque d'accueil. Le sujet de ce conflit était le bruit ambiant. Un usager m'a personnellement interpellé pour que j'intervienne.

Madame, Monsieur, lors de la gestion de ce conflit entre usager je suis resté courtois et poli comme nous devons toujours le faire dans le respect mutuel du personnel et des usagers. J'ai écouté les revendications des deux usagers et j'ai adapté mes décisions en fonctions des besoins et en respect avec notre règlement. Par ailleurs, j'étais accompagné d'une collègue afin d'apaiser la situation. Le conflit avait pour origine le besoin d'un usager de travailler dans le plus grand calme tandis qu'un autre usager avait besoin de travailler en groupe avec plusieurs autres.

1.7.

camarades. Malgré notre salle lecture d'une grande superficie, le bruit de leurs activités se diffusait aux autres usagers. L'auto-régulation par les usagers des règles de la bibliothèque n'a pas été suffisant. Lors de mon intervention, nous avons rappelé le règlement et nous avons aidés les usagers à mieux se répartir dans la salle de lecture en fonction de leurs besoins. Nous n'avons pas appliqué de sanctions particulière mais nous avons pris note des identités des deux usagers. Le conflit a été réglé.

Cet incident est révélateur d'une situation problématique de l'usage de notre salle de lecture. Elle-ci est un grand open space mais où les usagers ont des besoins en terme de bruit qui sont hétérogènes. Afin que ne se reproduise plus ce type d'incident en salle de lecture nous devons appliquer des mesures adaptées.

Voici une note de propositions visant à apporter des solutions concrètes pour la gestion du bruit dans cette salle de lecture. Tout d'abord nous proposerons des solutions applicable le plus rapidement possible. Dans un second temps nous analyseront les possibilités d'aménagement des espaces à moyen terme. Enfin, nous proposerons un plan de réaménagement sur le long terme.

La présence de bruit en salle de lecture est l'affaire de l'ensemble des usagers et des personnels.

En tant que responsable de la gestion des salles de lecture, je propose de mettre à jour le règlement de notre bibliothèque. Nous devons intégrer une partie précise sur l'utilisation des espaces des salles de lectures en corrélation avec les besoins réels des usagers. Je propose de créer un groupe de travail parmi nos collègues volontaires pour rédiger un document de règles de bonne conduite des usagers qui pourra

être distribué aux usagers. Le ton rédactionnel devra être précis et ne pas laisser de doute sur la nécessité du respect de tous.

Par ailleurs, il se révèle important de rédiger un mémento de gestion de conflit dû au bruit en salle de lecture. Ce document interne serait consultable par l'ensemble des collègues à tout moment pour les aider à intervenir efficacement et en sécurité en cas de nouveaux conflits entre usagers.

Nous pourrions être tenté d'instaurer des rondes de surveillance de la salle de lecture. Mais cette solution qui a déjà été testée par d'autres bibliothèques s'est révélée peu efficace car elle génère des tensions avec les usagers qui vont nous percevoir comme une source de répression alors que ce n'est pas notre rôle et d'autre part ces rondes de service publics sont une cause de grande anxiété pour les collègues.

D'autres solutions sont possibles à moyen terme pour gérer le bruit en salle de lecture.

Si la solution des rondes n'est pas une solution immédiatement efficace, nous pouvons néanmoins proposer aux collègues le souhaitant, suivre une formation de gestion des conflits, ce qui pourra leur donner des outils à même de les aider à la gestion du bruit et de les rendre plus sûre d'euse.

Au même titre que le service d'impression dont nous disposons, nous pouvons mettre en place des distributeurs de bouchons d'oreilles pour les usagers souhaitant travailler en silence. Des prestataires de ce service existent et fonctionnent déjà.

Par ailleurs nous pouvons mettre à jour la signalétique en salle de lecture en instaurant un zonage en fonction des besoins. Nous pourrions prendre contact avec d'autres bibliothèques qui l'ont déjà fait. Trois zones peuvent être envisagées selon la disposition de la salle : une zone de silence ; une zone de communication pour les travaux de groupe ; et enfin une zone hybride qui servirait de tampon entre les deux premières zones. Nous pourrions envisager de déplacer les collections pour créer un rempart invisible entre ces zones qui adopteraient chacune un code couleur : bleu pour la zone silence, jaune pour la zone hybride et vert pour la zone de communication.

Nous pourrions également aménager une zone exclusivement réservée aux conversations téléphoniques qui sont devenues un besoin des usagers.

À long terme, des aménagements plus poussés sont envisageable et peuvent faire l'objet d'un plan de financement dans le cadre du développement de notre salle de lecture au sein d'un learning center.

Nous pouvons améliorer le zonage après une période d'essai, en créant des cloisons en verre nous pouvons réduire efficacement le bruit entre les espaces de travail. Des cloisons en verre ne permettent pas en cause la surveillance des espaces et ne dénaturent pas le bâtiment. À ce titre, il est possible de faire appel à un(e) architecte afin d'accompagner notre aménagement au sein d'un projet architectural global. Il existe des solutions de réduction du bruit comme la suspension par le plafond de panneaux rigides revêtus d'absorbants de bruit et qui limite sa diffusion. Salles de travail en groupe et salles de travail individuel.

Enfin, à la suite de ces modifications de nos espaces, nous pourrions prévoir un bilan et une enquête de satisfaction des publics concernant la gestion du bruit dans nos salles de lectures.

Finalement, nous sommes face à une situation où le bruit dans notre salle de lecture est devenu une source de conflit entre usagers et auquel nous devons apporter des solutions. Dans un premier temps nous voyons qu'il est possible de mettre en place une médiation grâce à une meilleure signalétique et à un rappel du respect de chacun mais sans envoyer des rondes de collègues pour ne pas créer de stigmatisation. Dans une seconde partie il est envisageable de réaménager progressivement nos espaces pour les adapter aux besoins des usagers, canaliser les nuisances sonores et en incarnant ces thématiques dans un projet d'évolution globale de la bibliothèque.

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000002187

Nombre de pages : 8

Epreuve : 101 Matière : 7215 Session : 2015

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.
- Numéroté 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.

Pièce jointe : tableau synthétique des solutions à court, moyens et long terme des solutions pour la gestion du bruit.

	Actions	Ressources nécessaires interlocuteurs-moyens matériel et humains
Court terme	Charges à jour du règlement. Affichage - signalétique. Panneaux explicatifs. Éléments. Mémento gestion du bruit - note de service. groupe de travail	Direction de la bibliothèque Service communication Service d'impression Service du planning Collègues volontaires Matériel informatique
Moyen terme	Zonage des espaces. Distribution de bouchons d'oreille. Visite d'autres biblio- thèques. Formations	Service communication Direction de la bibliothèque Formateurs Brestataine de service - distri- buteurs.
Long terme	Réaménagement des espaces. Déplacement des collections et du mobilier. Construction de cloisons en verre Enquête et bilan	Mobilisation de ressources financière exceptionnelles. Direction de la bibliothèque Présidence de l'université Collègues volontaires pour l'enquête et bilan. Architecte(s)

5.1.7.

Questions :

1 - Et quoi s'engage un service public lorsqu'il adopte le référentiel Chariot ?

Lorsqu'un service public s'engage à adopter le référentiel Chariot, il doit s'assurer que tous les agents en poste pour un badge spécifique identifiant chaque agent ainsi que son service. Le service public s'engage à répondre aux appels téléphoniques en moins de cinq sonneries et aux courriels en moins de quarante-huit heures. Tous les agents doivent adopter une attitude souriante, courtoise et polie. Le service public s'engage également à fournir un accès adapté à tous les publics, même les publics empêchés comme les personnes en fauteuil roulant ou mal-voyante. Le service public doit accueillir les publics dans des locaux bien éclairés, propres et rangés avec des places assises et assurer la confidentialité.

2 - Et quoi sert un ISBN ? Quelle différence avec un ISSN ?

Un ISBN est un code numérique d'identification propre à chaque publication d'ouvrage. Ce sigle signifie Identification serial book number. Il s'agit d'un code de treize chiffres unique pour chaque ouvrage ayant été publié et qui permet de l'identifier. Ce code permet d'intégrer plus facilement des méta-données à une publication de monographie, auteur, année, édition par exemple.

L'ISSN est différent par la nature du document. En effet, l'ISSN pour identification serial serie number est propre aux publications en séries telles que les revues et les périodiques.

3 - Quel est le rôle d'une bibliothèque nationale ?

Une bibliothèque nationale a de multiples rôles. Elle a un rôle d'expertise autant en conservation que de traitement. Elle est une référence dans le métier des bibliothèques. Elle a un rôle de formateur, envers les usagers mais également à destination des personnels des bibliothèques. Elle a un rôle de conservation des collections et du patrimoine et de valorisations. Elle organise des visites, des expositions et publie des revues et des ouvrages. Elle a un rôle prépondérant au sein des bibliothèques qui s'inscrit de concert avec les autres acteurs tel que l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur et du Centre technique du livre de l'enseignement supérieur.

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

du regard de la loi, un(e) bibliothécaire assistant(e) spécialisé(e) 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	

