

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000002259 Nombre de pages : 8

Epreuve : 10.1 Matière : 7279 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.
 - 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 07 Février 2019

Note à l'intention de Madame la directrice
de la bibliothèque :

Objet: Rapport d'incident et solutions concrètes pour la gestion du bruit dans la salle de lecture

Suite à l'incident ayant eu lieu la semaine dernière entre deux usagers de la bibliothèque, vous m'avez demandé de rédiger une note vous détaillant l'intervention que j'ai pu entreprendre pour résoudre cet incident surgi en raison du bruit ambiant, ainsi qu'une liste de solutions à mettre en place pour la bibliothèque. La question du bruit est devenue une véritable problématique dans les bibliothèques universitaires du fait de l'évolution des pratiques et des besoins des étudiants. Il s'agit donc d'un enjeu essentiel pour la bibliothèque, que ce soit pour son image, pour le bien-être de ses usagers & de son personnel ou encore pour son évolution future. Vous trouverez donc dans cette note, une première partie vous décrivant mon action pour résoudre le conflit entre les usagers, et une seconde partie vous proposant une liste de solutions à mettre en place au sein de la salle de lecture de notre bibliothèque.

Le conflit est survenu lors de ma permanence à la Salle de prêt en début d'après-midi. Un usager m'a interpellé à la Salle de prêt pour m'informer qu'une altercation avait lieu dans le coin opposé de la bibliothèque. Après avoir remercié l'usager pour cette information et m'être excusé pour la gêne occasionnée, j'ai demandé à un magasinier présent de me remplacer temporairement à la

...1.1.8...

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000002259 Nombre de pages : 8

banque de prêt pour pouvoir aller résoudre ce conflit sans nuire à la continuité du service public. Les usagers en conflit avaient des tables à proximité et quelques remarques à haute voix étaient échangées. Cette situation reflétait l'opposition classique entre deux types d'usages des bibliothèques : des personnes voulant travailler dans le calme et individuellement, et d'autres personnes souhaitant travailler en groupe et entrecoupant des bruits. Après m'être présenté, j'ai invité les usagers à me suivre pour résoudre le conflit dans une autre zone de la bibliothèque afin de ne pas gêner davantage les autres personnes présentes. Nous nous sommes donc dirigés vers le local de reprographie, libre à ce moment, et à l'écart pour éviter toutes nuisances.

J'ai ainsi pu informer les différentes personnes que leur conflit dérangeait les personnes présentes autour d'eux. Je leur ai demandé de respecter le silence au sein de la bibliothèque conformément à notre règlement intérieur affiché à l'entrée de la bibliothèque. J'ai exprimé ma compréhension de leurs besoins respectifs, mais j'ai également souligné les contraintes de notre salle de lecture. J'ai rappelé à ces usagers les différentes sanctions qui pouvaient être prises en cas de non respect de ces consignes. Après avoir expliqué calmement que ce conflit pouvait être géré sans en arriver à de telles sanctions, j'ai proposé aux personnes souhaitant parler d'utiliser soit une autre bibliothèque, ou de se placer à proximité du hall ou du local reprographie compte tenu des va et viens des personnes. Ces espaces étant nécessairement plus bruyants que le reste de la salle de lecture. Les usagers ont accepté cette proposition et sont restés courtois tout au long de la discussion. J'ai aussi proposé à chacun d'eux de sortir prendre un café ensemble, afin de ne pas retomber sur ce conflit. Après avoir remercié chaque personne pour leur calme et leur écoute, j'ai invité ces usagers à retourner en salle, et j'ai repris mon poste à la Banque de prêt en ayant remercié de manière de son remplacement temporaire.

De tels événements sont amenés à se reproduire de plus en plus fréquemment du fait de l'évolution des pratiques de nos usagers. Compte tenu de ce problème, il convient de s'attacher à trouver des solutions pour le bien-être de tous. Cela va donc entraîner de nécessaires changements au sein de la salle de lecture et demandera une forte implication du personnel sur une longue durée ainsi

que de différents services de l'université. Je me permets donc de vous proposer différents types de solutions :

- les solutions à court terme:

• L'année universitaire étant déjà bien avancée, il sera nécessaire d'effectuer de nombreux rappels du règlement via des annonces orales ou sur les réseaux sociaux, via la liste de diffusion étudiante ou encore par l'intermédiaire d'affiches plus nombreuses en salle de lecture. L'intervention de la mission communication sera ainsi essentielle. Cette solution visera à rappeler la nécessité cohabitation des personnes. Il est important de souligner qu'une telle solution ne sera pas viable sur du long terme.

• Une réflexion par l'intermédiaire de groupe de travail doit être mise en place pour commencer à repenser l'organisation de nos espaces. La direction de l'enseignement ainsi que la gestion de la logistique doivent être impliquées.

• Il pourra être utile, dans l'attente des réflexions précédemment évoquées de privilégier (ou réservé) des espaces de travail en groupe à proximité des lieux de passage où du bruit est déjà présent (près du hall à de la banque de prêt, ou à côté du local reprographie). Il sera ainsi plus pratique de surveiller le volume sonore de ces groupes.

• Un rappel ou une formation pour les personnels dans la gestion de conflit, complété par un partage d'expérience entre collègues seront également utiles.

- les solutions à moyen terme:

• Il conviendra de définir des espaces de travail particulier. Compte tenu de l'espace de la salle de lecture, trois zones devraient pouvoir être créées (une zone "communication", une zone "calme", et une zone "silence").

• Nous pouvons mettre en place différentes banderoles, des kakemonos ayant chacun des codes couleurs représentant la possibilité ou non de parler peuvent être achetés assez rapidement.

• Un rappel des règles relatives notamment au silence seront évoquées lors des visites en début d'année universitaire (à partir de septembre).

• Une enquête auprès de nos usagers peut permettre de mieux connaître leurs besoins et ainsi de montrer que la bibliothèque prend en compte leurs éventuelles remarques.

- des solutions à long terme :

- Il conviendra de réorganiser nos espaces en créant de véritables salles de travail en groupe, probablement dans la partie nord est de la bibliothèque. Les espaces sont en effet assez grands et se prêtent aisément à la création de salles, à condition de rajouter des cloisons isolées phonétiquement.
- Une budgétisation complète et un mandat devra être créé pour que ces éléments puissent voir le jour.
- Un bilan de ces changements via une enquête auprès des étudiants devra être fait, de même qu'avec les ressentis du personnel qui sont amenés à rester plus longuement que les étudiants dans la bibliothèque.
- Il conviendra enfin de mettre ces salles de travail en réservation pour faciliter les mouvements des personnes -

Pour conclure, je tiens à souligner une nouvelle fois l'importance de cette problématique. Elle est essentielle dans l'évolution de notre bibliothèque et plus largement dans l'évolution de nos structures vers des "open space" ou des learning centers. Nous devons aménager clairement nos espaces comme des lieux de vie et non pas seulement comme des lieux d'étude.

Le bibliothécaire assistant spécialisé

Pièce jointe: Tableau des solutions à court, moyen et long terme .

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL
 Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
 N° Anonymat : A000002259 Nombre de pages : 8

Epreuve : 10.1 Matière : 7279 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.
- 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.

Tableau des solutions :

Solutions	Actions	Ressources
<u>Court terme</u>		
<ul style="list-style-type: none"> → rappel du règlement → Réflexion générale → Résoudre le conflit → Créer des espaces provisoires pour le travail en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> → Annoncer orally ou via tout moyen de communication → Crédit d'un groupe de travail → Former le personnel → Rappeler les bonnes pratiques → Déplacement du mobilier → Informer les usagers 	<ul style="list-style-type: none"> - Service communication - risques sociaux - création d'affiches, de flyers - impliquer des chercheurs et enseignants, l'équipe de la bibliothèque et des étudiants. → Formation tout au long de sa vie (lien avec les ressources humaines) → Crée un vade-mecum des bonnes pratiques. → Équipe de magasinier
<u>Long terme</u>		
<ul style="list-style-type: none"> → Définir des zones de travail → Rappel des règles lors des visites 	<ul style="list-style-type: none"> → Déplacement du mobilier → Insister sur les règles de la salle de lecture en matière de droit 	<ul style="list-style-type: none"> → Équipe de magasinier → Achats du matériel (akkémos, banderoles (relation avec le service financier)) → Personne responsable des visiteurs → Documents papier <p>...S.1.8...</p>

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASSE NORMALE BIBAS EXTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000002259

Nombre de pages : 8

↳ Enquête auprès des étudiants

- solution à long terme .

↳ Crédit de veilleuses
salles de travail

↳ Plan de l'expérience

↳ Rendre les salles réservable

↳ élaboration d'un
questionnaire

↳ Réorganisation des espaces
↳ élaboration de plans-
↳ Budgetisation .
↳ Commandes .

↳ Interroger les étudiants et
le personnel .
↳ élaboration d'une enquête

↳ Crédit d'un avis
de réservation .

↳ Service communication
et services aux usagers

↳ Pole Logistique &
travaux
↳ Pole ressource financière.
↳ Service sécurité &
de sûreté .
→ coût financier

↳ Etudiants , enseignants
↳ Personnel
↳ Service communication

↳ Direction des systèmes
d'information
↳ Service informatique

Questions :

1. A quoi s'engage un service public lorsqu'il adopte le référentiel Planianne ?

Le référentiel Planianne liste une série d'engagements qu'un service public s'engage à respecter. L'adoption de ce référentiel se fait sur la base du volontariat. Il permet ainsi de définir de meilleures relations entre l'administration et les usagers et donne un meilleur niveau de qualité dans le service public proposé. Le référentiel contient notamment des engagements de qualité dans l'accueil proposé au public, que ce soit en "face à face" ou via un autre moyen de communication. Ainsi, l'accueil se fera

... 6.1.8...

avec respect, courtoisie. des formules de politesse ou encore l'identification de la personne seront faites. Cette liste de différents engagements vise ainsi à améliorer le bien être de l'usager lorsque il vient dans un service public. Des engagements pour l'accessibilité des locaux pour des personnes à mobilité réduite (portes automatiques, portes des ascenseurs) sont également présents.

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

L'International Standard Book Number (ISBN) est le numéro unique qui permet d'identifier un livre. Il est aussi différent de l'International Standard Serial Number (ISSN) qui est le numéro unique (deux fois quatre chiffre avec un trait d'union) attribué à une publication en série (périodique). Celui-ci change dès qu'un changement intervient (un changement de titre du périodique par exemple.).

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

Une bibliothèque nationale, telle que la Bibliothèque Nationale de France (BNF), doit piloter le développement des bibliothèques du territoire national en proposant des ressources documentaires, financières et humaines. C'est un rôle d'accompagnement. Elle a aussi un rôle de référent dans la conduite de projets nationaux ou dans le déploiement de nouvelles normes en matière de catalogage par exemple.

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

au regard de la loi, un(e) bibliothécaire assistant(e) spécialisé(e) de classe normale peut-il (elle) ...	oui	non
... dérober à une instruction donné par son supérieur hiérarchique ?		x
... distribuer des tract politique dans les espaces publics ?	x	
... porter un signe ostentatoire d'appartenance religieuse ou service public ?		x
... adhérer à un syndicat ?	x	

8.18...