

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000003072

Nombre de pages : 8

Epreuve : 101

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.

QUESTIONS :

1. À quoi s'engage un service public lorsqu'il adopte le référentiel Marianne?

le référentiel Marianne, régi par le Code des relations entre le public et l'administration, vise à contribuer à l'amélioration du service public. En l'adoptant, un service public s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre de manière optimale aux besoins & demandes légitimes de ses usagers.

Cela consiste à appliquer les principes & engagements de ce référentiel en développant l'usage du numérique et en adaptant les infrastructures afin de permettre une meilleure accessibilité à ces outils d'information & de communication.

Cela implique également d'accueillir les usagers avec respect & courtoisie, en ayant une attitude & un comportement (verbal ou non-verbal) aimable, poli, mais aussi discret, efficace & professionnel.

Le but étant, dans les bibliothèques notamment, de faciliter & favoriser la visibilité & l'accessibilité aux ressources documentaires.

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

Un ISBN (en anglais : international standard book number) est un code ou numéro international normalisé du livre. Il permet d'identifier de manière unique chaque exemplaire édité d'un livre.

Un ISSN (en anglais : international standard serial number) est un code ou numéro international normalisé des publications en série.

Il permet d'identifier de manière unique chaque exemplaire

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003072 Nombre de pages : 8

d'une publication en série. Il concerne aussi les journaux, revues, périodiques & les collections de monographies.

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

Une bibliothèque nationale (la BNF, la BNUS à titre d'exemples) est destinataire du dépôt légal, ce qui lui permet d'établir une vaste collection de référence. Elle a un rôle de conservation et de valorisation du patrimoine culturel & scientifique (entre autres) diffusé en France. Elle met à disposition (des personnels ou des usagers) de nombreux services de catalogage, de recherches bibliographiques, de conservation et d'archivage, qu'ils soient numériques ou "physiques".

Ainsi la BNF a-t-elle mis en ligne Gallica, sa bibliothèque numérique qui donne accès à des millions de documents, quel que soit leur support. Elle a également créé des services d'archivage des collections numériques tel S.P.A.R., ou des services de transferts d'ouvrages numériques (PLATON).

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

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

Nancy, le 7 Février 2019

Note à l'attention du directeur/de la directrice de la B.U.

Objet: Rapport d'incident & préconisations en matière de gestion du bruit.

Pièce jointe: Tableau synthétique des actions concrètes à mener.

Suite à l'incident survenu au sein du Pôle service aux publics de la B.U., je vous décrirai tout d'abord le conflit qui a surgi entre des usagers, alors que j'assurais la permanence à la banque d'accueil, ainsi que mon intervention pour apporter un apaisement. L'origine du conflit étant le bruit ambient, je vous proposerai ensuite des mesures concrètes qui permettront une meilleure gestion de ce problème récurrent en salles de lectures. Ces mesures impliqueront la collaboration de plusieurs pôles de la B.U. ainsi que le déploiement de moyens matériels & humains; leur exécution sera donc planifiée & progressive. Vous trouverez en pièce jointe un tableau récapitulatif des actions à mener, qui permettra une vision d'ensemble du projet.

Alors que j'étais de permanence à la banque d'accueil de la bibliothèque, un conflit a surgi entre des étudiants dans une salle de lecture. Pour éviter que la dispute dégénère, un autre étudiant m'a prié d'intervenir. Étant responsable de la gestion des salles de lectures, je me suis donc approchée des étudiants mécontents (après avoir vérifié qu'aucun usager n'attendait à l'accueil). En parlant à voix basse, pour empêcher la brouillaille & la hausse de ton, & ne pas gêner les autres usagers, je leur ai demandé de bien vouloir détailler la situation. Certains se plaignaient des nuisances sonores, qu'elles soient causées par les discussions & travaux intempestifs des étudiants ou par le bruit des machines en salle de reprographie. Les autres arguaient qu'ils devraient réaliser des travaux en groupe & avaient donc besoin de communiquer entre eux.

En conservant mon sourire, je leur ai demandé de m'indiquer l'emplacement où ils étaient assis &, en les accompagnant, je leur ai proposé de leur trouver une table dans une zone plus adaptée à leurs besoins.

Pour les premiers, il s'agissait de tables dans une salle éloignée du local de reprographie & de la banque d'accueil. Ils pourraient ainsi travailler dans le calme sinon dans le silence, et ne pas être trop dérangé par les bruits des machines, des entrées & sorties des étudiants & des demandes de renseignements. Je leur ai répété que j'étais désolée de la gêne occasionnée par les services inhérents à l'organisation et au fonctionnement de la bibliothèque & les ai encouragés à s'adresser à moi sans hésiter si un autre problème surgissait. La situation a fini par s'apaiser & chacun a "déménagé" dans une zone plus adaptée.

Ce n'est malheureusement pas la première fois que survient un tel problème. Pour remédier à cette situation avant qu'elle ne devienne critique, un certain nombre d'actions sont à mettre en place.

À court terme, il faudra s'assurer que le Règlement intérieur de la bibliothèque est bien visible et lisible dans chaque salle de lecture & vérifier que la Signalétique en place est compréhensible & délimite bien les différentes zones de manière exacte. Ce travail se fera en collaboration avec le pôle de gestion logistique : les magasins & les BiBAS vérifieront les affiches, panneaux & rubans de marquage & pourront en confectionner s'il en manque. On pourra également mettre des chariots de stockage à la disposition des usagers dans les rayonnages, afin de limiter les bruits de "grangement". Distribuer des flyers informant sur les différentes zones (de bruit, de silence) aux étudiants & autres usagers permettra de les sensibiliser au fonctionnement de la bibliothèque. Cette action sera mise en place par la Mission communication de la bibliothèque.

À moyen terme, on pourra installer des claustras ou d'autres dispositifs d'isolation sonores (mobiles ou non) qui permettraient de mieux délimiter les différents espaces de travail & répondraient en même temps aux besoins de confidentialité des usagers. Là encore, le service Gestion de la logistique sera mis à contribution pour l'installation matérielle de ces éléments.

Dans le même temps, il serait judicieux de pouvoir privatiser, à titre occasionnel & sur réservation, une salle de formation pour les étudiants qui effectuent des travaux de recherches en groupes. Ils apprécieraient certainement cette mesure & se montreraient d'autant plus coopératifs dans la lutte contre les nuisances sonores. Une boîte à suggestions / idées serait appropriée & permettrait aux usagers d'exprimer leur avis & de proposer des solutions dans ce domaine. Ils se sentirraient plus concernés & impliqués dans cette démarche. ... 4.1.6.

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003072 Nombre de pages : 8

Epreuve : 101 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.

Par ailleurs, si ou en a la possibilité, pourquoi ne pas prévoir un roulement afin qu'il y ait plus de personnel dans les salles de lecture? Sans jouer un rôle de gendarmerie, leur présence encouragerait à rester calme & permettrait de prévenir les conflits. Un planning de rotation du personnel pourra être mis en place avec la Gestion des ressources humaines.

Enfin, sur le long terme il faudrait réfléchir à un réaménagement plus conséquent des espaces au sein de la bibliothèque, qu'il s'agisse de l'installation d'une zone "calme" qui assurerait la fonction de tampon entre les zones "Bruit" & "Silence" & dans laquelle le seuil de tolérance serait plus élevé que dans la zone "Silence", ou de l'installation d'une isolation sonore durable des cloisons intérieures et extérieures, ce qui nécessiterait des dépenses d'investissement & devrait être étudié par la Gestion des ressources financières en relation avec la Direction Générale des Services.

le tableau joint ci-après donnera un aperçu global de ces actions.

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat : A000003072

Nombre de pages : 8

Tableau synthétique des actions à mener:

ACTIONS	INTERLOCUTEURS	MOYENS MATERIELS	PERSONNEL MOBILISÉ
• À court terme:			
- Vérifier la lisibilité du Règlement intérieur	Direction de la Bibliothèque	Affiches, panneaux, rubans de marquage (couleurs différentes)	Service Gestion de la logistique
- Adapter la signalétique			BIBAS & Magasiniers
- Mettre à disposition des chariots de stockage		Chariots	Gestion des Salles de lecture
- Distribution de flyers	Personnels / Usagers	Flyers, livrets	Mission communication
• À moyen terme:			
- Dispositifs "légers" d'isolation sonore	Service technique	Claustres, cloisons modulables	Service Gestion de la logistique
- Privatisation de salles de formation sur réservation		S.I.G.B., ordinateur	Mission Formation des usagers
- Boîte à suggestions/ idées	Usagers		Mission communication
- Rotation des personnels en salles de lecture	Personnels/ressources humaines		Gestion des ressources humaines & des salles de lecture
• À long terme:			
- Installation d'une zone "Calme"	Direction Générale des Services	Matiériaux de construction Vérification du budget (fonds d'investissements, subventions)	Gestion des ressources financières
- Isolation sonore durable			Service technique

..... /

..... /