

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.
- 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.

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

Le référentiel Marianne est un label de qualité du service public. Le service s'engage à apporter une réponse rapide et satisfaisante à l'utilisateur en l'adressant le cas échéant vers le service adapté et en faisant preuve de courtoisie. L'utilisateur doit connaître les modalités de prise en charge ainsi que les délais en vigueur et l'identité des agents.

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

L'International Standard Book Number sert à identifier les livres édités en leur attribuant un code barre. L'International Standard Serial Number sert quant à lui à identifier les périodiques. Ils font tout deux partie de l'International Standard Bibliographic Description qui permet de normaliser l'identification des documents au niveau international.

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

Le rôle d'une bibliothèque nationale est de collecter, de cataloguer et de conserver un fonds documentaire afin qu'il soit accessible par tous, dans des conditions optimales de conservation et de consultation et afin de constituer une bibliographie nationale des documents édités dans le pays. La bibliothèque nationale peut aussi proposer son expertise dans des formations ou des outils qu'elle met à disposition des professionnels.

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)...

... désobéir à une instruction donnée par son supérieur hiérarchique ?

... distribuer un tract politique dans les espaces publics ?

... porter un signe ostentatoire d'appartenance religieuse en service public ?

... adhérer à un syndicat ?

oui / non

Non

X

X

X

X
oui

Note à l'attention de Monsieur le responsable de la bibliothèque,

Objet: Gestion du bruit dans les salles de lecture : rapport d'incident et propositions

On observe, ces dernières années, une évolution dans les pratiques et les méthodes d'apprentissage. Les besoins des étudiants ont changé : ils travaillent en groupe, communiquent beaucoup et partagent leurs connaissances.

Les bibliothèques doivent s'adapter, au risque d'être le théâtre de situations conflictuelles entre usagers qui n'auraient pas les mêmes attentes ou envers le personnel.

Ainsi, je vous fais part d'un incident qui a lieu en raison du bruit ambiant dans une de nos salles de lecture. Ensuite, il conviendra de proposer des solutions à court, moyen et long terme par essayer d'endiguer ce problème.

L'incident a eu lieu dans la salle de lecture se situant face à la banque d'accueil hier après midi alors que je me trouvais en permanence à cette même banque d'accueil. Un usager, étudiant de licence, gêné par le bruit ambiant est entré en conflit avec un autre usager. Le ton est monté. L'usager dérangé dans son travail est venu me faire part de son mécontentement et a sollicité mon intervention. J'ai donc immédiatement pris en considération sa demande en laissant mon poste à un autre agent présent pour me rendre dans la salle désignée. Je me suis présenté de façon courtoise à l'usager qui troublait le silence en lui indiquant que son comportement pouvait nuire au bon déroulement des apprentissages pour certaines personnes présentes autour de lui. Je lui ai proposé de se rendre dans un espace plus adapté aux échanges à voix haute tout en respectant un volume sonore acceptable, en lui rappelant par la même occasion que le règlement intérieur de la bibliothèque indiquait de respecter le silence. Ce dernier acceptant ma proposition de bonne grâce, je n'ai pas eu besoin d'user de sanction à son encontre. J'ai également notifié à ces deux étudiants que la bibliothèque

et tout son personnel avaient bien conscience de ces désagréments et que nous allions tout mettre en œuvre pour proposer des solutions adaptées à chacun. Et que, dans cette optique, j'allais en référer au directeur de la bibliothèque. Enfin, de retour à mon poste à la banque d'accueil, j'ai communiqué aux collègues présents les événements et j'ai mis en place un roulement pour qu'un agent montre sa présence dans la salle de lecture à intervalle régulier afin de réguler ce genre de comportement et de montrer aux usagers concernés par l'incident que leur demande était prise en compte.

Il apparaît nécessaire à présent de détailler les propositions pour gérer les volumes sonores dans cette salle de lecture. Dans un premier temps, il convient d'agir immédiatement lorsqu'un incident se produit, comme évoqué ci-dessus. Pour cela l'agent sollicité doit faire preuve de savoir être et se positionner comme agent public. Il doit ainsi user de courtoisie et ne pas intervenir de manière frontale pour prendre en considération les besoins de chacun. Il est préférable de ne pas pointer du doigt un comportement "déviant" mais au contraire de montrer que les attentes sont comprises et que l'intention est de s'adapter à chacun. Il sera alors proposé d'accéder à la salle où des espaces sont plus cloisonnés. Dans le cas où cette régulation ne suffirait pas, le règlement intérieur peut être invoqué en rappelant l'article 10 qui impose le respect du silence. Et si la situation venait à se répéter, des sanctions peuvent être prises, conformément à l'article 16 du règlement, allant de la présentation de la carte d'étudiant ou de bibliothèque à l'exclusion définitive.

De plus, un planning peut être établi afin de garantir une présence, souvent dissuasive, d'un agent dans les salles de lecture. Celui-ci devra être clairement identifié pour permettre une visibilité pour les usagers, à l'aide d'un badge par exemple.

Ensuite, à moyen terme, des moyens matériels peuvent être proposés aux usagers pour pallier au bruit ambiant tels que des casques anti-bruit ou des bouchons d'oreille.

La mise en place de l'application Affluences peut aussi répondre aux attentes des usagers en leur indiquant les places disponibles et le délai d'attente. Ainsi l'étudiant qui a besoin de calme peut choisir des plages "creuses" où l'affluence est moindre.

Enfin, une campagne de communication est envisageable pour

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.
- 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.

sensibiliser les publics. Le choix d'une tonalité adaptée jouant sur le second degré ou l'humour est pertinent pour atteindre nos usagers, ainsi qu'un visuel percutant. Pour cela, le service communication de l'université pourra être sollicité. Cette médiation utilisera différents supports : des affiches, des flyers ou des pancartes que les bibliothécaires utiliseront dans les espaces (par exemple à la manière d'une bulle de bande dessinée, l'inscription "chut"). Mais aussi par les réseaux sociaux et les mails aux personnes inscrites. Il faut miser sur l'incitation plutôt que l'interdiction. Les nouveaux moyens à disposition (équipement anti-bruit et application) seront également mis en avant dans la communication.

Des réunions de service doivent aussi avoir lieu pour expliquer les moyens mis en oeuvre, la posture à adopter lors d'un incident et faire émerger d'autres idées.

Enfin, on peut envisager sur le long terme un aménagement des espaces de la bibliothèque. La commission d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail peut être consultée pour avis et expertise concernant des mises au norme ou des propositions d'aménagement. Il est important d'essayer de différencier les espaces, en proposant des zones de silence mais aussi des zones de travail et d'échanges plus bruyantes. Des devis pourraient être établis pour cloisonner l'espace (en haut à droite du plan) en carrels insonorisés afin de permettre un travail de groupe, avec la possibilité de réserver en ligne ou sur place. Il serait intéressant également de repenser la disposition des étagères sur lesquelles sont placés les documents en libre accès. Les services techniques de l'université seraient alors sollicités pour faciliter le déménagement du mobilier. Quelques étagères seraient ainsi déplacées vers la grande salle de lecture et un

autre espace de lecture plus petit pourrait s'envisager alors. Les disciplines telles que le droit ou la médecine seraient isolées dans cette zone à vocation silencieuse. Une zone intermédiaire peut également s'organiser dans l'espace ^{restant} prévu pour les carrels qui seraient au nombre de deux ou trois. Elle serait pensée de façon modulable avec des chaises et des tables à roulette par exemple.

Cette différenciation des espaces sera obligatoirement accompagnée d'une nouvelle signalétique compréhensible par les usagers et visible par tous, ainsi que d'une refonte des plans de la bibliothèque. La mise en place de certains de ces aménagements suppose l'élaboration d'un projet construit et argumenté qui sera présenté au conseil d'administration de l'université afin d'obtenir des moyens humains et financiers en conséquence. Les objectifs étant d'améliorer la réussite des étudiants en garantissant un accueil et un accès adapté à la bibliothèque.

Enfin, si ces travaux et investissements sont validés, il sera nécessaire de communiquer avant, pendant et après la mise en œuvre pour informer les usagers mais aussi le personnel de la bibliothèque et de l'université. Une inauguration officielle pourra clôturer ces modifications ainsi que l'organisation de visites pour s'orienter dans ces nouveaux espaces (à la manière d'un escape game ou d'une murder party toujours pour susciter l'intérêt du public).

Voici donc l'étendu des propositions afin de résoudre la gestion du bruit dans la bibliothèque, qui demande des moyens financiers et humains différents. Il conviendra d'adapter les solutions au budget disponible. Enfin, une fois les changements opérés une enquête de satisfaction pourra être organisée (de type libqual ou qualibib) afin de connaître l'efficacité et le ressenti des usagers.

Le bibliothécaire assistant spécialisé de
classe normale, responsable de la gestion des salles de lecture.

Tableau des solutions envisagées.

<u>A court terme :</u>				
Actions	Interlocuteurs	Moyens matériels	humains	financiers
<ul style="list-style-type: none"> o Réunion de service: savoir être et posture à adopter 	Personnel en contact avec le public	Salle de réunion Règlement intérieur Référériel Marianne		
<ul style="list-style-type: none"> o Mise en place d'un planning de présence 	Personnel en charge du service public	Planning (badge d'identification)	BIBAS pour l'élaboration du planning	
<u>A moyen terme :</u>				
<ul style="list-style-type: none"> o Achat de casques anti-bruit, mise en place de distributeurs de bouchon d'oreille 	Prestataires extérieurs	Casques Distributeurs	Agent qui s'occupe du prêt pour les casques	Budget à prévoir
<ul style="list-style-type: none"> o Campagne de communication-sensibilisation 	Publics Pôle services aux publics	Affiche, flyer Réseaux sociaux Signalétique pérenne Pancarte	Service communication Agents pour la médiation	
<u>A long terme :</u>				
<ul style="list-style-type: none"> o Cloisonnement en carrels 	Prestataires externes Conseil documentaire et conseil d'administration		Services techniques pour déménagement "	Budget d'investissement conséquent
<ul style="list-style-type: none"> o Déplacement du mobilier 				
<ul style="list-style-type: none"> o Achat de mobiliers modulables 	Prestataires externes pour commande et livraison.	Chaises et tables à roulette		

