

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003600 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 feuillets 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.

- Question n°1 : À quoi s'engage un service public lorsqu'il adopte le référentiel Marianne ?

Lorsqu'il adopte le référentiel Marianne, un service public s'engage à mettre en place les différents points de la Charte Marianne. Cette charte a pour but la mise en place d'un accueil de qualité au sein des services publics, pour les usagers. La Charte Marianne évoque à la fois l'accueil sur place mais aussi à distance (courriels, téléphone). Dans les points de cette charte, on peut citer, en exemple : un accueil poli et courtois, l'identification de l'agent par son interlocuteur (par le port d'un badge par exemple), une réponse par courriel dans un délai de 48 heures pendant les jours ouvrés.

Les services publics qui s'engagent à adopter le référentiel Marianne sont soumis à des contrôles réguliers afin de vérifier que l'accueil est bien conforme à ce qui est préconisé dans la Charte Marianne.

- Question n°2 : À quoi sert un ISBN ? Quelle différence avec un ISSN ?

L'ISBN signifie International Standard Book Number. Il s'agit d'un numéro d'identification attribué aux livres. Chaque livre a un numéro unique. Ce numéro peut être décomposé et permet ainsi de connaître la provenance du livre. À l'inverse, l'ISSN (International Standard Serial Number) est attribué aux publications en série comme les périodiques.

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003600 Nombre de pages : 8

Question n°3: Quel est le rôle d'une bibliothèque nationale ?

Une bibliothèque nationale est une référence en matière de bibliothéconomie dans son pays. Elle joue un rôle moteur dans les projets nationaux et internationaux liés au monde des bibliothèques comme les enjeux liés au numérique ou à la transition bibliographique. Elle accueille aux congrès internationaux tels que l'IFLA. Une bibliothèque nationale a aussi un rôle dans la collecte et la conservation des documents produits, édités, imprimés, importés dans son pays. Cela permet ainsi d'établir la bibliographie des documents parus chaque année. Elle s'associe aux autres bibliothèques de son pays et de différents pays et permet la création de partenariats.

Question n°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
... 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	

Cas pratique :

Bibliothèque universitaire

À Arcueil, le 7 février 2019

Note à l'intention de Monsieur le Directeur

Objet : Rapport sur l'incident entre des usagers lié au bruit

P. J. : Tableau des solutions envisagées.

Suite à l'incident survenu en salle de lecture récemment alors que j'étais de service public à la banque d'accueil, vous m'avez sollicité pour relater ce conflit et envisager des solutions. En effet, d'après les retours des collègues magasiniers, qui font davantage de service public, les conflits liés au bruit entre les usagers arrivent plus fréquemment ces derniers mois. Dans un premier temps, je décrirai le conflit survenu entre les usagers et la façon dont je suis intervenu. Dans un deuxième temps, je vous proposerai quelques solutions pour remédier aux problèmes liés au bruit qui pourraient être envisagées sur le court, le moyen et le long terme.

Récemment, alors que j'étais de service public, avec un collègue magasinier, à la banque d'accueil, un lecteur est venu nous voir pour nous signaler un conflit entre un lecteur et un groupe d'usagers. Étant occupés à renseigner des lecteurs et le conflit se déroulant au fond de la salle de lecture, nous ne nous en étions pas rendus compte tout de suite. J'ai demandé à mon collègue magasinier de rester à la banque d'accueil et je me suis dirigé vers le fond de la salle. Une fois sur place, j'ai pu constater qu'un lecteur invectivait un groupe d'étudiants. Visiblement exaspéré, il leur reprochait le bruit généré par leurs conversations incessantes. Je me suis approché d'eux et me suis présenté. Comme ils parlaient tous très fort, je leur ai demandé de baisser le ton car ils gênaient les autres usagers. J'ai ensuite questionné l'ensemble des différents protagonistes pour connaître la raison de ce conflit. Il en est ressorti que le groupe d'étudiants devaient travailler ensemble sur un devoir demandé par leur professeur mais que toutes les tables étaient prises, pour le travail en groupe dans la salle,

déjà occupés. Ils se sont donc rabattus sur les tables du fond de la salle, pensant gêner moins de monde. Un lecteur a, pourtant, été gêné par le bruit et leur a fait savoir à plusieurs reprises. Comme les conversations reprenaient sans cesse, le ton est monté entre eux. Après avoir entendu les différentes parties, je leur ai rappelé le règlement intérieur de la bibliothèque et les zones où le bruit est admis comme le hall et la partie réservée au travail en groupe. J'ai noté leurs noms, en leur demandant leurs cartes de lecteurs, en leur signalant une exclusion temporaire de la bibliothèque en cas de récidive. Le problème ayant pu se résoudre par le dialogue, il ne m'a pas été nécessaire d'appeler le service sûreté de l'université.

Après ce conflit et avec l'accord de ma hiérarchie, il a été décidé d'organiser une réunion. Lors de celle-ci, les collègues amenés à être régulièrement en service public ont pu s'exprimer sur le sujet. Ils ont indiqué que les plaintes liées au bruit sont de plus en fréquentes. Des solutions à court, à moyen et à long terme, ont été proposées lors de cette réunion.

À court terme, il pourrait être envisagé de changer l'affichage du règlement intérieur. Celui-ci est un peu défraîchi et n'est visible que sur la porte d'entrée de la bibliothèque. Nous pourrions remplacer celui sur la porte d'entrée et ajouter d'autres affiches du règlement à des points stratégiques de la bibliothèque comme le local reproduction. Il a été envisagé de distribuer des flyers rappelant les règles d'usage dans la bibliothèque telles que le silence dans certaines zones, l'utilisation du téléphone portable, l'interdiction de manger dans la salle de lecture. Ce flyer synthétique pourrait être distribué pendant 2-3 semaines à tout nouvel entrant dans la salle de lecture et systématiquement à chaque nouvelle inscription, en plus du guide du lecteur. Il pourrait être judicieux de mener une enquête auprès de nos usagers sur les conditions de travail dans la salle de lecture et de mettre l'accent sur le bruit. Cette enquête pourrait être envoyée dans la newsletter mensuelle adressée à nos lecteurs et elle pourrait être disponible sur le portail de la bibliothèque. À moyen terme, nous pourrions travailler avec l'équipe technique de l'université pour créer une signalétique adaptée aux différentes zones de la bibliothèque afin de les différencier au niveau du bruit toléré : zone sans bruit pour la partie gauche de la salle face à l'accueil, zone avec bruit toléré dans l'espace réservé au travail en groupe. Nous pourrions aussi envisager l'achat d'un distributeur de bouteilles Quiets à l'entrée de la salle. Lors de la réunion, les collègues faisant du service public ont émis le souhait de recevoir une

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
N° Anonymat : A000003600 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.

formation sur la gestion de conflits avec les usagers. Peu se sentent à l'aise dans ce type de situation. Cela pourrait être inscrit dans le prochain plan de formation. Lors des visites de la bibliothèque, au début de l'année universitaire, pour les nouveaux étudiants, nous mettrions l'accent sur les règles à respecter au sein de la bibliothèque.

Enfin, à long terme, nous pourrions réfléchir à un nouvel aménagement des espaces de la bibliothèque. Les usagers réclament régulièrement davantage de lieux pour le travail en groupe. Il serait judicieux de créer des espaces plus nombreux, plus modulables et plus cloisonnés pour le travail en groupe.

Ces salles feraien l'objet d'une réservation en ligne via l'application de la bibliothèque. Cette réservation serait libérée en cas de non-venue du groupe qui aurait réservé. Si des aménagements de la bibliothèque étaient possibles, nous pourrions songer à créer un espace détente où les étudiants pourraient bénéficier de machines à café, de distributeurs et discuter entre eux. Si de tels travaux étaient validés, ils devraient être envisagés pendant l'été, pour ne pas gêner les étudiants pendant l'année universitaire.

Pendant la mise de tous ces dispositifs, nous devrions communiquer auprès de notre public via les réseaux sociaux et notre newsletter.

À la fin, nous pourrions à nouveau faire une enquête auprès de nos usagers pour connaître leur satisfaction ou insatisfaction sur les nouveaux dispositifs.

Le bibliothécaire assistant spécialisé.

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL
 Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS
 N° Anonymat : A000003600
 Nombre de pages : 8

SOLUTIONS	INTERLOCUTEURS	MOYENS MATERIELS	MOYENS HUMAINS
À court terme	<ul style="list-style-type: none"> • changement de l'affichage. Pôle services aux publics • distribution de flyers rappelant les règles d'usage. • enquête envoyée par la newsletter et sur le portail 	<ul style="list-style-type: none"> • De nouvelles affiches du règlement intérieur. Scotch / punaises • Flyers sur les règles d'usage en qualité importante. • Pôle système d'information 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 magasinier • Tous les collègues faisant du service public. • 1 Webmaster
À moyen terme	<ul style="list-style-type: none"> • signalétique adaptée aux zones de la bibliothèque • distributeur de boules Quiès • formation des agents aux conflits • formation des usagers 	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle administration et moyens généraux • Pôle administration et moyens généraux • Pôle ressources humaines • Pôle services aux publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Signalétique efficace • Distributeur de boules Quiès • une salle de formation • brochures / guides du lecteur
À long terme	<ul style="list-style-type: none"> • création d'un espace détente • réaménagement des espaces de la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle administration et moyens généraux 	<ul style="list-style-type: none"> • Distributeurs (cette,..) Tables, chaises,.. • Tables, chaises modulables • équipe technique de l'université • prestataires extérieurs • équipe technique de l'université • prestataires extérieurs

