

SESSION 2021

**CONCOURS INTERNE
DE BIBLIOTHÉCAIRES**

**ÉTUDE DE CAS
PORTANT SUR LES ASPECTS
DE LA GESTION D'UNE BIBLIOTHÈQUE
OU D'UN RÉSEAU DOCUMENTAIRE**

Durée : 4 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Concours interne – Étude de cas

Le SCD dans lequel vous exercez le rôle de responsable de l'accueil des publics dispose d'un règlement intérieur voté il y a une quinzaine d'année. Lors des entretiens annuels, la question de l'application de ce document a été évoquée de nombreuses fois par les agents d'accueil. Le sentiment général de l'équipe est que ce règlement est désormais dépassé et n'est plus utilisable par les agents en situation de service public.

Pour remédier à cet état de fait, la directrice du SCD vous charge de rédiger une note détaillant la méthodologie de travail à mettre en place pour doter le SCD d'un nouveau règlement intérieur efficace et en accord avec sa politique d'accueil.

Texte 1. Rouillard, Dominique. « Élaborer un règlement intérieur ». <i>BIBLIOTHÈQUE(s)</i> , décembre 2002, n°5/6, p. 34-35.
--

Édicter un règlement intérieur, c'est effectuer un acte de police administrative qui s'intègre dans un ordre juridique existant, manifesté par le respect des libertés publiques et des grands principes régissant le fonctionnement des services publics. Les choix institutionnels d'une bibliothèque, tout comme sa politique d'accueil des lecteurs, doivent en guider la rédaction. Petite mise au point par un juriste.

Le lecteur est l'utilisateur d'un service public administratif. Il est placé de ce fait dans une situation réglementaire et non dans une situation contractuelle. Il n'y a pas, comme dans un contrat, un consentement mutuel qui donne naissance à l'acte juridique. Le règlement s'impose au lecteur en raison de son seul accès dans les emprises de la bibliothèque. Celui-ci n'est cependant pas soumis à l'arbitraire de l'administration. La légalité du règlement peut être contestée devant la juridiction administrative, soit par voie de recours pour excès de pouvoir dans un délai de deux mois à compter de sa publication, soit à l'occasion d'un contentieux occasionné par une mesure d'application dudit règlement.

UN ACTE CRÉATEUR DE DROIT

Érigées en services publics, les bibliothèques, ou plus exactement les collectivités publiques qui les gèrent, peuvent bénéficier de prérogatives de puissance publique justifiées par leurs sujétions de service public et par le maintien de l'ordre public. Toutefois, les libertés publiques constituent une garantie fondamentale dans le régime institutionnel qui nous caractérise. Les limitations à celles-ci doivent donc être aussi réduites que possible. À cet effet, l'ordre public est défini comme matériel et extérieur, notamment pour préserver la liberté de conscience.

Toute mesure qui ne serait par proportionnée et strictement nécessitée soit par le maintien ou le rétablissement de l'ordre public ou le bon fonctionnement du service, est susceptible d'être annulée pour illégalité. Les pouvoirs de police administrative sont limités par leur finalité. Ils ne peuvent être utilisés pour infliger des sanctions administratives. Par exemple, une mesure d'expulsion définitive d'un lecteur ne sera légale que dans des cas particuliers et limités. Le

plus souvent, les interdictions générales et absolues seront jugées illégales en cas de litige. De même, les prescriptions fixées par les règlements doivent être aussi claires et précises que possible pour en assurer la légalité.

Confrontées à des problèmes de sécurité depuis plusieurs années, les bibliothèques doivent désormais introduire dans leur règlement intérieur des dispositions cherchant à préserver la tranquillité publique dans leurs espaces. Toutefois, il n'est pas utile de recopier l'intégralité du Code pénal. La plupart des agressions physiques, des menaces ou voies de fait sont sanctionnées à titre de contraventions ou de délits. Il peut être opportun cependant de faire figurer dans les règlements l'interdiction de comportements incivils qui ne constituent pas des infractions, tels que des altercations avec des bibliothécaires ou des lecteurs, des chahuts, des bousculades, l'utilisation intempestive d'équipements informatiques et des agissements pouvant gêner les autres lecteurs.

Il convient de rappeler que les bibliothèques accueillant un public pouvant être mineur, la visualisation de sites web pornographiques ou violents par les lecteurs est illicite à l'intérieur des espaces de la bibliothèque. Les règles visant à la protection des collections trouvent également une place naturelle dans les règlements.

Le règlement intérieur doit être pris par l'autorité compétente : le maire, pour les bibliothèques municipales, le président de l'université, pour les bibliothèques universitaires, le président ou le directeur de l'établissement public, le cas échéant. Pris par une autorité incompétente, le responsable d'une médiathèque par exemple, un règlement n'aurait aucune existence légale et serait dépourvu de toute efficacité juridique. Néanmoins, chargés de l'application du règlement intérieur, les bibliothécaires peuvent adresser des injonctions aux lecteurs, par exemple pour ordonner une évacuation. Il convient donc de mentionner leur rôle dans le règlement intérieur.

Pour être opposable aux lecteurs au sens juridique du terme, le règlement intérieur, comme tout acte réglementaire, doit faire l'objet de mesures de publicité. Celle-ci prendra la forme d'une publication dans un bulletin municipal ou d'un affichage intégral en bonne place. Pour le faire connaître des lecteurs et renforcer son efficacité pratique, des mesures complémentaires peuvent être entreprises au moyen d'affichage par extraits, de communication de dépliants aux usagers.

Texte 2. De Miribel, Marielle. « Le guide du lecteur ou la confusion des genres ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1998, n° 6, p. 64-66. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0064-009>

Règlement et mode d'emploi

Une autre dérive possible du guide du lecteur est celle qui consiste à transformer insensiblement le guide en un condensé du règlement intérieur.

De nombreuses bibliothèques universitaires prennent grand soin de prévenir les étudiants des sanctions qui leur seront infligées en cas de manquement au règlement, en particulier en ce qui concerne les conditions du prêt : un jour de retard implique parfois un jour d'exclusion. Le

lecteur sait ainsi que c'est à lui de se plier aux rigueurs fixées, dans une logique de conservation.

On peut ici rappeler le modèle de la bibliothèque décrite par Umberto Eco dans son opuscule intitulé *De Bibliotheca* :

« Devant cette pluralité d'objectifs d'une bibliothèque, je me permettrai maintenant d'élaborer un modèle négatif, celui de la mauvaise bibliothèque, en vingt et un points. Évidemment, il s'agit d'un modèle aussi fictif que celui de la bibliothèque polygonale.

Mais comme toutes les fictions, de même qu'une caricature naît de l'adjonction d'une tête de cheval sur un corps humain avec queue de sirène et écailles de serpent, je crois que chacun de nous pourra retrouver dans ce modèle négatif les souvenirs lointains de ses propres aventures dans les plus petites bibliothèques de notre pays et d'autres pays...

Les livres que vous avez réclamés au moyen d'une fiche et qu'on vous apporte ne peuvent pas être emportés dans la salle de consultation ; il faut donc partager sa vie entre deux comportements fondamentaux : celui de la lecture et celui de la consultation. La bibliothèque doit décourager la lecture croisée de plusieurs livres pour écarter tout risque de strabisme...

Le bibliothécaire devra considérer le lecteur comme un ennemi, un désœuvré (sinon il serait au travail), un voleur potentiel...

Le service de renseignements pour les lecteurs devra être inaccessible...

J'ai ajouté une exigence : dans l'idéal, l'utilisateur ne devrait pas pouvoir entrer à la bibliothèque ; en admettant qu'il y entre, exigeant de manière pointilleuse et irritante de jouir d'un droit qui lui a été accordé en vertu des principes de 89, mais qui reste encore étranger à la sensibilité collective, il ne doit pas et ne devra jamais, quoi qu'il en soit, pénétrer dans les travées et il lui faudra se borner à traverser rapidement la salle de consultation. »

Cette dérive reflète le malaise des bibliothécaires vis-à-vis d'une partie de leurs publics, et leur souci de se réfugier derrière le règlement, mis ainsi en avant pour conjurer de mauvaises relations avec eux. Cette rigidité apparente, qui glace les relations, traduit le malaise que peuvent ressentir des bibliothécaires mal préparés à la relation orale.

Texte 3. Chekib, Vincent. *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*, DCB 16, Mémoire d'étude, mars 2008

1.1. Quelles sont les autres fonctions de l'accueil des publics hormis sa fonction pédagogique fondamentale en bibliothèque ?

L'accueil des publics dont le sens profond est de développer l'esprit critique a également pour fonction d'écouter, de comprendre les usages et les besoins des publics, de se mettre à leur place : cette fonction implique des études de publics et peut (doit) conduire à concevoir l'accueil en partenariat avec le public, partenariat pouvant aller de la médiation ou du conseil en acquisition au rôle d'expert.

L'accueil a ensuite pour fonction de séduire, d'attirer, de persuader de son utilité et de sa nécessité : c'est en particulier tout le rôle de la communication à l'égard des publics sur laquelle je reviendrai.

De plus, une fonction importante de l'accueil de publics (de plus en plus importante avec l'accueil en ligne) consiste à simplifier, faciliter l'accès, à faire gagner du temps, à rendre visible et lisible les espaces, les collections, les services, le personnel lui-même. Cette fonction n'est pas négligeable et le travail en la matière ne manque pas, ne serait-ce qu'en raison du vocabulaire technique de la bibliothéconomie qui peut rebuter plus d'un usager potentiel.

Il s'agit aussi de garantir la sécurité attendue d'un service public, sécurité des personnes accueillies et des personnels qui y travaillent. Je ne développerai pas cet aspect important de l'accueil.

Je me contenterai de rappeler que les conditions d'accès et d'occupation des locaux d'une bibliothèque sont réglementées comme pour tout lieu recevant du public. La sécurité peut se définir, comme le formule Adrienne Cazenobe, comme l'ensemble des dispositions permettant d'assurer la tranquillité de l'ensemble des usagers, de respecter l'ensemble des consignes du règlement, de prévenir toute action de dégradation et d'assurer une médiation en cas de conflit et des procédures d'urgence dans les situations d'extrêmes.

De plus, l'accueil vise à assurer un bien-être, un confort [...]. Il cherche en outre, le cas échéant, à gérer des flux pour que les publics obtiennent bien le service dont ils ont besoin sans les faire attendre trop longtemps. L'accueil se définit ici dans la tension entre la rapidité d'un service performant et l'écoute attentive, entre le fait d'aller vite pour accueillir un maximum de personnes et le fait de prendre son temps pour accueillir chacun.

Par ailleurs, l'accueil tend également à représenter la bibliothèque, à contribuer à son image, à son identité et à sa cohérence dans ses multiples composantes (qu'il s'agisse du personnel mais aussi des codes de couleurs dans la bibliothèque, de la ligne graphique du mobilier, de la signalétique, des documents de communication, du site web,...). En outre, l'accueil ne tend pas seulement à recueillir l'adhésion du public mais aussi à fédérer le personnel, à créer un esprit d'équipe. L'accueil a une fonction fédératrice.

Texte 4. *Règlement intérieur de la bibliothèque universitaire*, SCD Université Paris Nanterre.
<Disponible en ligne <http://scd.parisnanterre.fr/nous-connaître/reglement-interieur-et-charte-d-accueil/reglement-interieur-et-charte-d-accueil-502638.kjsp>>

Règlement intérieur et charte d'accueil (extrait)

Règlement intérieur de la bibliothèque universitaire

Le Service commun de la documentation (SCD) de l'Université Paris Nanterre, composé de plusieurs bibliothèques, vous propose un ensemble de collections, de services et d'espaces de travail pour répondre à vos besoins d'information et de documentation.

Vous trouverez dans l'onglet Bibliothèques du site les pages descriptives de chacune des bibliothèques du SCD ainsi que les informations relatives à leurs fonctionnements et aux spécificités des fonds.

Le texte ci-dessous présente les règles de fonctionnement de la Bibliothèque Universitaire.

SOMMAIRE

1) MISSIONS ET CONDITIONS D'ACCES

2) SERVICES

- Prêt à domicile
- Consultation des collections
- Autres services

3) REGLES D'ETHIQUE ET PRECAUTION D'USAGE

- Respect des personnels, des autres usagers et des locaux
- Sécurité des biens et des personnes

Texte 5. *Règlement des bibliothèques des universités de Lille*, 01/09/2016. < Disponible en ligne http://bu.univ-lille2.fr/fileadmin/user_upload/Docs_PDF/Reglement_interieur_commun_des_BU_lilloises.pdf>

Règlement des bibliothèques des universités de Lille (extrait)

Version en date du 01 septembre 2016

Préambule

Les bibliothèques universitaires ont pour missions principales la mise en œuvre de la politique documentaire de l'université, la gestion et la valorisation des collections papier et électroniques, la formation des usagers aux compétences informationnelles et l'accueil des usagers.

Les bibliothèques universitaires et learning centers, lieux d'étude favorisant l'apprentissage, le travail intellectuel, la transmission des connaissances, la culture et la recherche, sont aussi des lieux de vie et de détente. Leurs équipes offrent l'accès aux collections et mettent en œuvre les services les mieux adaptés aux besoins des étudiants, chercheurs et lecteurs extérieurs.

Le présent règlement est commun aux 3 SCD des universités Lille1, Lille2 et Lille3. Il a vocation à informer l'utilisateur sur ses droits et devoirs en bibliothèque.

Il peut ponctuellement faire l'objet d'adaptations spécifiques à chaque bibliothèque ou learning center.

- 1) Accès et fonctionnement
- 2) Règles de vie
- 3) Responsabilités et sécurité

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
FBI	R0000	101	0529