



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

FDE-FDI

SESSION 2019

**CONCOURS EXTERNE ET INTERNE
DE RECRUTEMENT DANS LE GRADE
DE BIBLIOTHÉCAIRES ASSISTANTS SPÉCIALISÉS
DE CLASSE NORMALE**

CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

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.

A

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Paris le 29 janvier 2019

Secrétariat général

Direction générale
des ressources
humaines

Sous-direction du
recrutement

Bureau des affaires
générales, réglementaires
et des systèmes
d'information

Bureau DGRH D1

Affaire suivie par
Philippe THRASIBULE

Téléphone 01.55.55.44.23

Courriel
philippe.thrasibule@educ
ation.gouv.fr

72 rue Régnault
75243 Paris cedex 13

M E S S A G E

à

Mesdames et messieurs les recteurs d'académie
Madame le vice-recteur de Mayotte
Division des examens et concours
Monsieur le directeur du service interacadémique
des examens et concours de la région Ile-de-France

Objet : Concours externe et interne de recrutement dans le grade de bibliothécaires assistants spécialisés de classe normale.

QUESTIONS page 3 (repère : FDE-FDI)

Date de l'épreuve : jeudi 7 février 2019

Il vous est demandé de reproduire l'additif ci-joint et de le distribuer aux candidats le jour de l'épreuve.

Le chef du bureau DGRH D1


Benoit MARTIN

FDE-FDI

SESSION 2019

**CONCOURS EXTERNE ET INTERNE
DE RECRUTEMENT DANS LE GRADE
DE BIBLIOTHÉCAIRES ASSISTANTS SPÉCIALISÉS
DE CLASSE NORMALE**

CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

Vous êtes invités à ne pas rédiger vos réponses sur le sujet mais sur les copies qui vous ont été distribuées à cet effet (copie CMEN).

Vous prendrez également soin de faire figurer sur vos copies le libellé entier de chacune des questions 1, 2 et 3 ainsi que le tableau correspondant à la question 4.

Bibliothécaire assistant(e) spécialisé(e) de classe normale, vous exercez vos fonctions dans une bibliothèque universitaire essentiellement fréquentée par des étudiants de 1er cycle de toutes disciplines. Au sein du Pôle services aux publics, vous êtes responsable de la gestion des salles de lecture d'une des bibliothèques. Alors que vous assurez une permanence à la banque d'accueil, un conflit entre les usagers surgit en raison du bruit ambiant. Un usager vous interpelle et vous demande d'intervenir.

A l'issue de l'incident vous rédigez, à l'aide des documents fournis, une note en deux parties, à l'intention de votre hiérarchie, comprenant :

- un rapport sur l'incident, dans lequel vous décrierez avec précision votre intervention (1 page maximum),
- une note de propositions visant à apporter des solutions concrètes pour la gestion du bruit dans cette salle de lecture (3 pages maximum).

A la suite de la note, vous synthétiserez les préconisations dans un tableau distinguant les solutions à court, moyen et long terme. Vous identifierez pour chaque solution les actions et les ressources nécessaires à prévoir (interlocuteurs, moyens matériels et humains). Vous préciserez également si des ressources financières exceptionnelles sont à mobiliser.

Documents :

- 1- Organigramme de la bibliothèque
- 2- Règlement intérieur de la bibliothèque (extrait)
- 3- Plan schématique de la bibliothèque
- 4- Référentiel Marianne (extrait) : engagement n°4
- 5- Zonage et accueil en BU ... : extraits de l'article de Maxime Szczepanski (Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe. La Boite à outils, Presses de l'enssib, 2017)

Questions :

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

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

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

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 ?		
... distribuer un tract politique dans les espaces publics ?		
... porter un signe ostentatoire d'appartenance religieuse en service public ?		
... adhérer à un syndicat ?		

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.

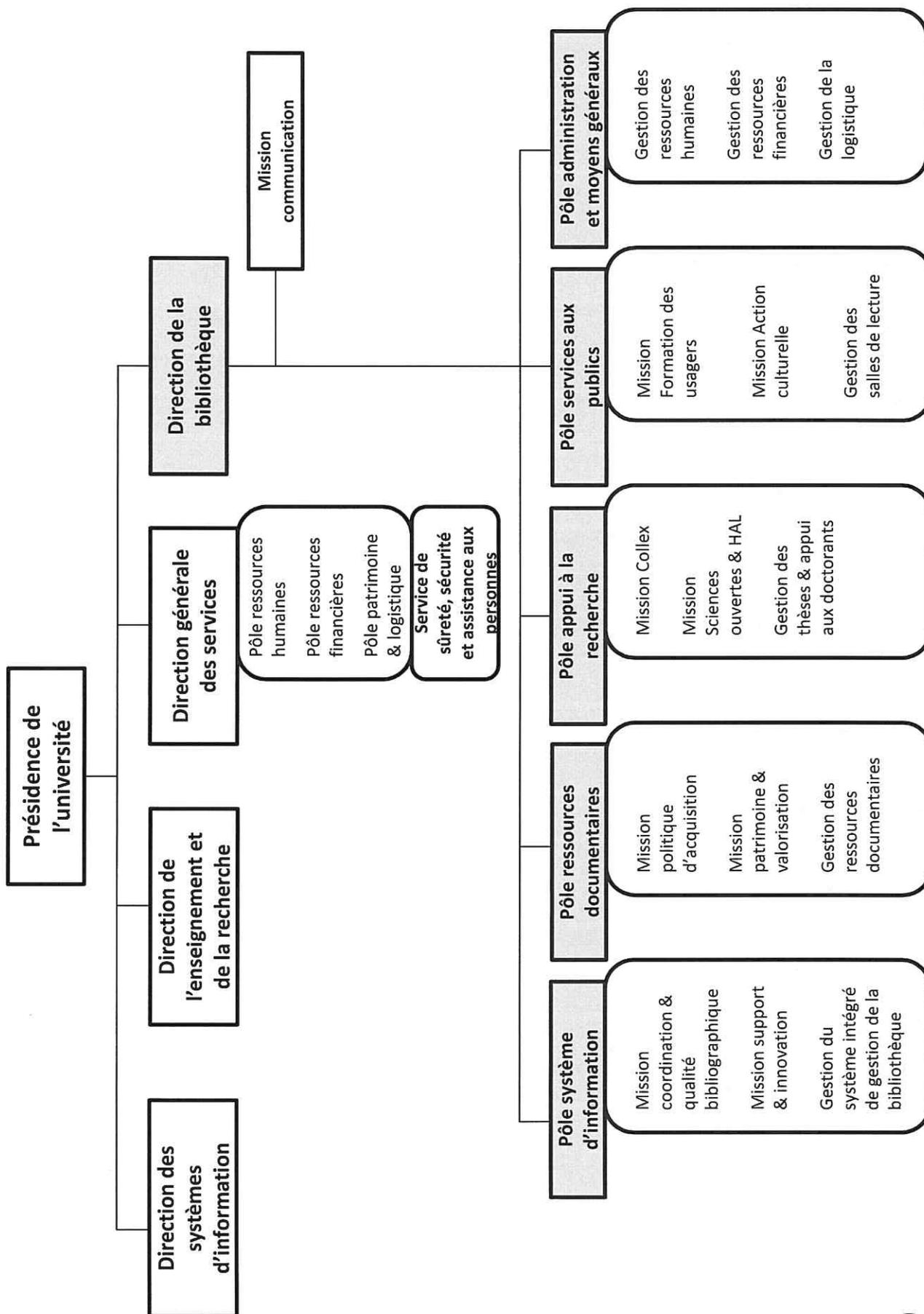
Concours externe :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
FDE	R0000	101	7279

Concours interne :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
FDI	R0000	101	7279

Document n°1 : Organigramme fonctionnel de la bibliothèque au sein de l'université au 1^{er} janvier 2019



Document n°2 : règlement intérieur de la bibliothèque [extrait]

Section 3 : des devoirs des usagers

Article 10

Les usagers sont tenus de respecter le silence dans la bibliothèque, espaces de circulation y compris. L'usage des téléphones portables est interdit.

Article 11

Il est interdit de fumer, de manger ou de boire dans la bibliothèque.

Article 12

Les usagers doivent avoir une tenue vestimentaire correcte, et se montrer courtois vis-à-vis des autres usagers comme du personnel.

Article 13

Les animaux sont interdits à l'exception des chiens guides d'aveugles.

Article 14

Les espaces internes pour le personnel sont strictement interdits au public : des panneaux d'interdiction le signifient aux usagers, qui sont tenus de s'y conformer.

Article 15

Lorsqu'un usager déclenche l'alarme anti-vol, il doit :

- remettre au personnel sa carte d'étudiant ou de bibliothèque et présenter le contenu de son cartable ou assimilé ;
- présenter tout objet en sa possession qui aurait pu déclencher l'alarme.

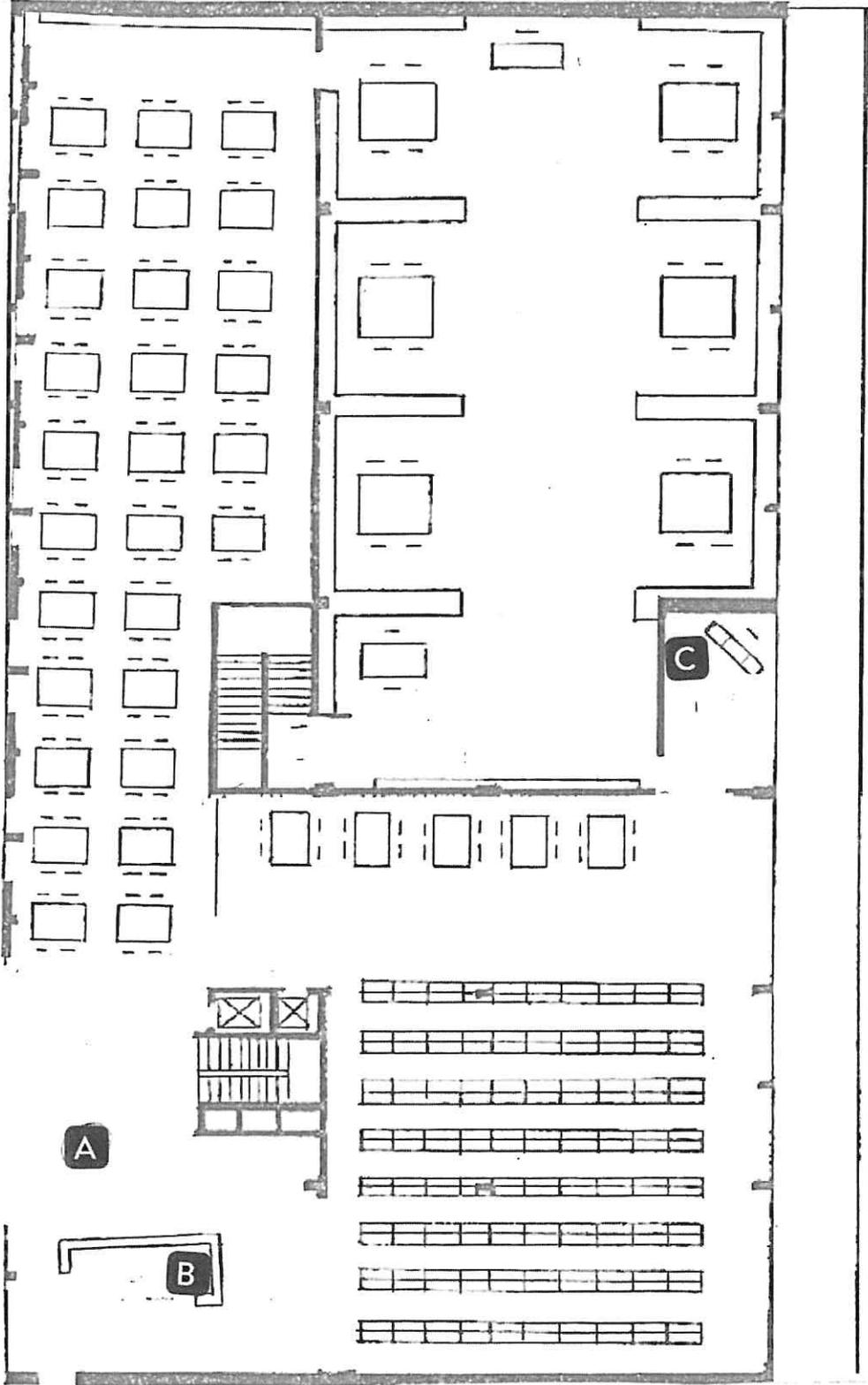
Article 16

Le personnel est habilité à faire respecter l'ensemble de ces consignes, notamment à rappeler les usagers au silence, et leur demander de présenter leur carte d'étudiant ou de bibliothèque.

Toute infraction aux règles de bon fonctionnement de la bibliothèque est passible de sanctions allant de la suspension du prêt à domicile à l'exclusion temporaire ou définitive de la bibliothèque. Cette dernière sanction fera l'objet d'un compte rendu circonstancié au président de l'université, pour saisine éventuelle de la section disciplinaire du conseil d'administration de l'établissement.

Document n°3 - Plan de la bibliothèque

- A Hall d'accueil
- B Banque d'accueil
- C Local reprographie





ENGAGEMENT N°4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort



DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les agents accueillent les usagers par un mot de bienvenue et en prennent congé par une formule de politesse. Ils s'identifient par leur nom* et par celui de leur service.



Canal physique

L'agent s'identifie par son service, et si possible*, par son prénom et/ou nom (par exemple : badge, cavalier, carte de visite, identification des bureaux).

Les locaux accueillant du public :

- sont bien éclairés, propres et rangés,
- permettent aux usagers de s'asseoir en cas d'attente,
- répondent aux besoins de confidentialité des usagers (par exemple : démarcation au sol à une distance suffisante, dispositifs d'isolation sonore, etc.).

Ces locaux peuvent également :

- mettre à disposition des usagers des bornes, des tablettes ou une connexion internet afin de leur permettre de réaliser leurs démarches en ligne,
- comporter des espaces pour les enfants en bas âge et des fontaines à eau.

Les usagers ont accès aux toilettes lorsqu'ils en font la demande (sauf impératif de sécurité).



Canal téléphonique

L'agent s'identifie par sa structure et/ou son service et dans la mesure du possible son prénom et/ou nom*. Une estimation du délai d'attente (ou du rang dans la file d'attente) est communiquée à l'utilisateur.



Courriers et courriels

Les courriers et courriels indiquent le nom et le service de l'interlocuteur en charge du dossier.

Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse appropriée.

Ils informent l'utilisateur des délais de traitement de sa demande.

** Sous réserve des exceptions prévues par la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.*



RÉFÉRENCES

▪ **Articles L. 111-2 à L. 111-3 du Code des relations entre le public et l'administration**

ZONAGE ET ACCUEIL EN BU OÙ IL EST QUESTION DE LA COHABITATION DES PUBLICS

Par Maxime Szczepański

Vous souhaitez, en tant que professionnel·le, réaménager les espaces de votre bibliothèque afin de proposer des lieux différenciés de travail, de détente, de loisirs, de discussion (liste non exhaustive) aux usagers. À partir de plusieurs expériences menées à la bibliothèque universitaire d'Angers (BUA), je propose quelques pistes de travail [...]

NE RÉSOLVEZ PAS UN PROBLÈME. RÉPONDEZ À UN BESOIN

En 2008-2009, à la suite de la première enquête Libqual menée à Angers, l'équipe de direction de la BUA a pris la décision de diviser les espaces publics de la bibliothèque Belle-Beille en quatre zones, respectivement nommées « zone libre », « zone calme », « zone silence » et « zone com ». Chaque zone s'est vue attribuer une couleur – verte, orange, rouge et noire – matérialisée par la pose de bandeaux sur les piliers blancs et de kakémonos de couleur. La campagne de communication associée à cette signalisation pérenne avait pour nom « le bruit, c'est l'affaire de tous ». Elle a consisté en la distribution par l'équipe de bibliothécaires, dans le hall, de flyers aux usagers pendant plusieurs jours, à proximité de kakémonos explicatifs, accrochés au même endroit. Comme l'expliquait Olivier Tacheau, alors directeur : « de l'avis de tous, notre bibliothèque n'en était plus vraiment une depuis plusieurs mois côté qualité et ambiance sonores »¹

GARDER LA LIGNE

Ce que dit avec franchise ce billet de blog, c'est que l'idée d'une différenciation des espaces de la bibliothèque est apparue en réaction à une situation perçue comme problématique. Celle-ci peut être ainsi résumée : depuis plusieurs années, une partie croissante des usagers parle, discute, échange ou téléphone dans la bibliothèque. Une autre partie, rejoignant les représentations et les préoccupations d'une majorité des bibliothécaires et du corps enseignant, souhaite au contraire travailler ou lire sinon dans le silence, du moins dans le calme. Les espaces étant différenciés et non cloisonnés, celles et ceux qui parlent gênent les autres. L'autorégulation (par les étudiants·e·s) et la régulation (par les bibliothécaires) ne fonctionnent pas : celles et ceux qui parlent sont plus nombreux, rétifs aux (ou plutôt oublieux des) rappels à l'ordre.

Face à des conflits d'usage récurrents ou à l'expression répétée d'un mécontentement, une première recette consiste à tenter de modifier les comportements des étudiants·e·s. À Angers, ces derniers ont été tout d'abord incités, par des campagnes de communication ciblées ou par l'interpellation directe, à faire moins ou pas de bruit, en coupant la sonnerie des téléphones portables, en ne parlant pas ou en parlant moins fort. Mais cette démarche n'a pas donné les résultats escomptés. Le turn-over permanent (des étudiants·e·s entrent et sortent tout au long de la journée), les pratiques de travail (majoritairement collectives), la configuration des lieux et l'agencement des mobiliers (*open space*, piètre qualité phonique des lieux), la difficulté enfin pour une majorité du personnel de jouer un rôle de régulateur et de faire vivre les règles... ont incité à tenter une autre approche : accepter et inscrire dans l'espace de la bibliothèque, par un zonage spécifique, les différentes pratiques du public.

S'ADAPTER

Il est possible de reformuler le cadre de la situation précédente. Certains usagers ont en effet besoin de travailler à plusieurs ou de discuter :

- Parce que les enseignants·e·s demandent des travaux de groupe ;
- Parce qu'il s'agit d'un bon moyen de partager cours et connaissances dans un milieu non concurrentiel²
- Parce que ces pratiques s'inscrivent dans les sociabilités étudiantes ;
- Parce que les téléphones portables sont partie du quotidien des individus – en sont désormais même l'extension – ;
- Parce que les étudiants·e·s partagent manifestement une conception de la bibliothèque comme lieu où il est normal de pouvoir échanger ;

¹ Olivier Tacheau, « La parole est d'or, le silence aussi ! », 2009 [En ligne] <https://tacheau.wordpress.com/2009/01/21/le-silence-est-dor-la-parole-aussi/>.

² La situation des étudiants·e·s de médecine est différente

- Parce qu'une majorité de cursus universitaires préparent à des métiers du tertiaire, où la dimension relationnelle du travail est centrale...

[...]

LES ESPACES SONT PLASTIQUES ET S'ADAPTENT AUX ETUDIANTS·E·S – PAS L'INVERSE

Un accueil repensé : quelques exemples

[...]

BILAN D'ÉTAPE : ÇA MARCHE, MAIS...

Cela fait maintenant plus de 8 ans que la BUA propose cette partition des espaces. En voici un bref bilan :

- Les usages collectifs sont très majoritaires. La zone Com est systématiquement la plus fréquentée, à l'inverse de la zone Silence, quelle que soit la période considérée ;
- Les zones Com et Silence sont celles qui fonctionnent le mieux au regard des objectifs attendus (travailler en groupe/travailler individuellement). La régulation par les personnels reste minime et concerne surtout le déplacement de mobilier en zone Silence (qui est interdit) pour des étudiants·e·s à 3 ou 4 par table.
- La zone Calme est celle dont l'ambiance sonore varie le plus. Le calme est une notion relative : à certains moments de la journée (le matin notamment), l'ambiance peut y être qualifiée de studieuse ; à d'autres, elle est proche de celle de la zone Com³
- Les tentatives de régulation par l'équipe menées sous la forme de « campagne contre le bruit » entre 2012 et 2014, visaient à imposer des discussions à voix basse tout en limitant le nombre d'étudiants·e·s à 4 par table. Elles n'ont pas donné les résultats escomptés et ont été mal vécues par les bibliothécaires.

Les attentes des étudiants·e·s n'ont (pour l'instant) pas fait l'objet d'enquête qualitative. Mais les retours et échanges informels en donnent un premier aperçu. Comme dans le monde tertiaire⁴ mais pour d'autres raisons sans doute⁵, c'est la logique de l'*open space* propre aux bibliothèques qui fait l'objet d'une critique implicite. Les étudiants·e·s semblent en demande d'espaces de travail fermés, privatisables pour quelques heures, dans lesquels elles·ils peuvent travailler individuellement ou en groupe sans s'exposer au regard ou à l'attention des autres. Or, la logique de l'*open space* propre aux bibliothèques universitaires ne correspond pas à ce besoin. [...]

³ Je pense avec le temps qu'il faut accepter cette variation de l'ambiance : cette zone joue le rôle de tampon et malgré son caractère bâtard je remplacerais bien cet adjectif par un autre moins connoté : composite/mixte/hybride ? Et mouvant, il ne faut pas la transformer (en zone Com ou Silence).

⁴ Les articles critiques sur l'*open space* sont courants dans la presse généraliste et spécialisée. Voir parmi d'autres l'analyse de la journaliste Anne Chemin, « Dans la cage de l'*open space* », *Le monde*, rubrique Culture et idées, 18.10.2012. [En ligne] http://www.lemonde.fr/culture/article/2012/10/18/dans-la-cage-de-l-open-space_1777656_3246.html >. Pour une mise en perspective historique, voir Thierry Pillon, « Retour sur quelques modèles d'organisation des bureaux de 1945 à aujourd'hui », *La nouvelle revue du travail*, 2016, n° 9, [En ligne] <http://nrt.revues.org/2860> >. Voir aussi la contribution d'Elisabeth Pélegrin-Genel dans le volume 42 de la collection La boîte à outils, Réaménager une bibliothèque, à paraître en décembre 2017.

⁵ « L'*open space* reprend l'idée de la proximité des personnes (combinée avec l'absence de barrières physiques et la transparence d'un bout à l'autre des bâtiments) comme moyen d'améliorer l'efficacité au travail, en s'appuyant sur l'hypothèse d'une relation entre la réduction des distances entre les personnes, la communication et la performance. À cette représentation s'ajoute une autre, celle de la mobilité des personnes, que l'aménagement peut supporter voir encourager, pour améliorer la coopération à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise (Fenker, 1998) », Thérèse Evette, Michael Fenker, « Conception et usages de l'espace – une autre lecture des risques psychosociaux », in François Hubault (dir.), *Risques psychosociaux : quelle réalité, quels enjeux pour le travail ?* Toulouse, Octares, 2011 (coll. Le travail en débats).