

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL  
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS  
N° Anonymat : A000003200 Nombre de pages : 12

Epreuve : 101 Matière : 727 Session : 2020

- 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.

Bibliothèque Universitaire  
Pôle Sciences, Technologie et Sports

Paris, le 6 février 2020

Pôle à l'attention du conservateur responsable du pôle des publics

Objet: Organisation d'une enquête auprès de nos usagers visant à améliorer nos services.

PJ: Calendrier Prévisionnel

En tant que bibliothécaire assistant spécialisé responsable de l'accueil du pôle sciences, technologie et sports, vous m'avez demandé d'organiser au sein de mon pôle, une enquête en collaboration avec notre prestataire visant à recueillir l'expérience (UX) et les attentes de nos usagers afin d'améliorer nos services. Cette enquête nous permettra non seulement d'offrir des services plus qualitatifs et d'attirer plus de public mais sera également un outils de décision pour notre politique documentaire. Dans une première partie je vous propose donc une organisation possible et dans une deuxième partie les étapes de cette opération.

Avant de débuter l'enquête il faut désigner des personnes nécessaires au sein du SCD qui auront un

J.I.B.

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL  
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS  
N° Anonymat : A000003200      Nombre de pages : 12

Suivi des opérations, secrétariat aux interlocuteurs du prestataire et qui répondent aux questions des collègues. Le "grape enquête" devra se réunir pour décider des critères et cibles de l'enquête, mon pôle est composé à 60% d'étudiants entre la L1 et la L3, ils seront donc le cible principale, mais les remarques des étudiants en Second cycle, enseignants, personnels de l'université et extérieurs seront tout aussi intéressantes. L'enquête nous permettra de cibler au mieux leurs besoins.

Viens l'organisation en elle même, le contact avec nos usagers. Les prestataires pourront rencontrer des groupes d'étudiants, moins de 10 à chaque fois, pour libérer la parole, en soirée de 18 à 20h du lundi au vendredi, sur la base du volontariat. Je préconise de recruter deux emplois étudiants dont la tâche exclusive sera d'aller à la rencontre des étudiants dans nos pôles mais aussi dans l'université pour renseigner des usagers et les aider à remplir le questionnaire, sur tablette ou postes informatiques en bibliothèque. Cela permet aux collègues de rester aux accueils, aux moniteurs & remplir leurs différentes tâches. Le contact sera également plus simple entre étudiants et les réponses plus sincères. Ces emplois-étudiants travailleront le temps de l'enquête du lundi au vendredi. A voir avec la comptabilité si il est possible d'embaucher deux étudiant(e) et d'acheter deux tablettes. Si nous faut contacter le Service informatique avant pour savoir si ils peuvent nous prêter des tablettes le temps de l'enquête.

Une fois les plannings des prestataire et emploi-étudiant fait, une réunion est à organiser avec nos collègues pour faire présenter l'enquête, son organisation et répondre à leurs questions. On au besoin eux aussi devront renseigner des usages, leur donner les questionnaires papier laisser aux différents accueils et les aider à le remplir. Avant de communiquer l'enquête au public, le lien de l'enquête devra apparaître sur le site de la bibliothèque et de l'université, puis nos réseaux sociaux.

La campagne de communication peut commencer, des affiches et flyers préparés en amont et en accord avec la charte graphique seront affichés dans nos différents pôles mais aussi dans l'université. Un message institutionnel pourra être envoyé sur les listes de diffusion aux personnels et étudiants. Le message donnera le contexte, but et le lien du questionnaire que les volontaires pourront remplir chez eux.

Pour encourager la participation qui est anonyme, il serait bon de proposer des lots à gagner par tirage au sort comme des chèques cadeaux ou pourquoi pas des lots physiques. Il devra être discuté avec le service comptabilité le budget total qui peut nous être alloué.

Puis devrons communiquer avec nos usagers tout au long de l'enquête et renvoyer un message sur les listes de diffusion une semaine avant la fin de l'enquête, par les retardataires.

Quand nous aurons reçus le bilan et l'analyse de l'enquête nous en exposions les résultats devant nos collègues, ce qui permettra d'échanger et de travailler sur des pistes d'amélioration des services.

Tout un nouveau travail s'annonce après l'enquête pour mieux satisfaire nos usagers. L'enquête nous donne aussi des chiffres sur les consultations des collections, un nouvel outils utile pour les acquisitions et le désherbage.

Le bilan sera affiché par les usagers et disponible sur nos deux sites et réseaux sociaux. Le tirage au sort fait nous donner rendez-vous aux gagnant du tirage au sort pour leur donner leur lot. Si ils acceptent des photos pourraient être prises pour mettre sur nos réseaux sociaux, cela serait bon pour l'image de la bibliothèque.

Maintenant que nous avons présenté une organisation possible, nous allons en détailler les étapes et acteurs clefs.

La première étape est la constitution du groupe "enquête", je recommande la participation du responsable du service public, du responsable de la communication, et des responsables du pôle public de chaque pôle. Ce groupe travaillera avec le référentiel, enseignera les collègues, fera les plannings

des entretiens des prestataire, le recrutement, la formation et le planning des contrats-étudiants (en collaboration avec les ressources humaines, le service comptabilité).

Ce groupe proposera des affiches à la direction qui une fois validées seront imprimés à la reprographie et ramenées par le commis. La mise en place sera faite par l'équipe au début de l'enquête.

Le lien sera mis sur le site de l'université et de la bibliothèque ainsi que des réseaux sociaux par les administrateurs des sites et les rédacteurs sur les réseaux sociaux. Ils seront accompagné d'un guide de remplissage, à venir avec le prestataire ou avec l'équipe communication si un tutoriel vidéo peut être créé.

Une discussion avec l'équipe informatique de l'université est à avoir pour savoir si ils peuvent nous prêter des tablettes. Si non avec l'accord de la direction, il faut en demander la commande auprès du service achats. C'est également avec ce service que sera fait les bons de commande pour les lots à gagner (vu et décidé en réunion de direction).

Une fois les affiches et flyers disponibles pour le public, la direction de la bibliothèque pourra envoyer un message sur les listes de diffusion avec l'accord de la présidence.

Les entretiens en bibliothèque pourront enfin commencer, tout comme les contrats-étudiants en accord avec un planning fait par le responsable du service public.

En attendant le bilan du prestataire, nous recevrons les chèques-cadeaux et différents lots qui seront remis aux gagnants, ce qui fait, le bilan sera partagé via affiches ; sur nos sites et sur nos réseaux sociaux. Le service communication pourra être présent le jour du bilan et des lots gagnés par prendre des photos et les partager sur les réseaux de l'université.

L'enquête de satisfaction nous permettra de mieux répondre aux besoins de nos usagers. Un nouveau travail collectif s'annonce pour créer un nouvel environnement peut-être et de nouvelles procédures. Nous pouvons envisager de travailler sur les neufs engagements du référentiel Haüanne.

Le bibliothécaire assistant spécialisé

.4.1.B..

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL

Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS

N° Anonymat

A000003200

Nombre de pages : 12

Epreuve : 10.1.1 Matière : T.S. Session : CORU

- 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.

Calendrier Prévisionnel			
Actions	Moyens Humains	Moyens Matériels	Calendrier
Rendez-vous Avec Prestataire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestataire</li> <li>- responsable du Service public</li> <li>- Responsables du Service public par poste</li> <li>- responsable de la communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de réunion</li> <li>- Contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Début</li> <li>Mois 1</li> </ul>
Recrutement des contrats Etudiants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable du Service public</li> <li>- DRH</li> <li>- Comptabilité</li> <li>- Direction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- contrats</li> <li>- Affiches</li> <li>- Maïp</li> </ul>	Mois 1
Créations de Supports : Affiches, Flyers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Équipe enquête</li> <li>- graphiste - Carenier</li> <li>- Direction</li> <li>- reprographie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ordinateur</li> <li>- internet</li> <li>- charte graphique</li> <li>- Message</li> </ul>	Mois 1
Création planning entretiens prestataire et planning contrats étudiants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- responsable du Service public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ordinateur - plannings</li> <li>- internet</li> <li>- logiciel de gestion de planning au excel</li> </ul>	Mois 1
Réunion d'information auprès des collègues	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "équipe enquête"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de réunion</li> </ul>	Mois 2
Recherche tablettes au Achat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- équipe enquête</li> <li>- Service comptabilité</li> <li>- Direction</li> <li>- Service Achat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone, mail au Service CRÉ</li> <li>- ordinateur</li> <li>- internet</li> <li>- bon d'achat</li> </ul>	Mois 2
Formation contrat Etudiants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de l'équipe enquête</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tablettes</li> <li>- wi-fi</li> <li>- Questionnaire (lien)</li> </ul>	Mois 3
Affiches, flyers, liens Sur les sites + messages Sur liste de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'Equipe</li> <li>- administrateurs des sites : Université et Bibliothèque,</li> <li>- rédacteurs réseau Social</li> <li>- Directions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiches - Réseau Social</li> <li>- Flyers - Réseau Social</li> <li>- ordinateur</li> <li>- internet</li> <li>- listes de diffusion</li> <li>- droits administrateur</li> </ul>	Mois 3
2 <sup>e</sup> Enquête	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prestataires</li> <li>- contrats Etudiants</li> <li>- l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de réunion</li> <li>- tablettes - plannings</li> <li>- wi-fi - ordinateurs</li> <li>- Questionnaire - internet</li> </ul>	Mois 3 à Mois 6
Bilan du Prestataire Présenté En réunion aux collègues	<ul style="list-style-type: none"> <li>- équipe enquête</li> <li>- équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de réunion</li> </ul>	Mois 7
Total à payer distribués + Bilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gérants</li> <li>- équipe enquête</li> <li>- Service communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lots</li> <li>- appareil photo - internet</li> <li>- Affiches Bilan - Réseau Social</li> </ul>	Mois 7
			5.1.B..

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL  
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS  
N° Anonymat : A000003200      Nombre de pages : 12

..... / .....

..... / .....

..... / .....

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL  
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS  
N° Anonymat : A000003200 Nombre de pages : 12

Epreuve : 101 Matière : 127 Session : 2020

- 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.

FDE - FDI

## Questions 1 à 4

**Tous les documents réponses sont à rendre,  
même non complétés.**

Concours section : BIBAS INTERNE CLASSE NORMALE BIBAS INTERNE CL  
Epreuve matière : CAS PRATIQUE ET QUESTIONS  
N° Anonymat : A000003200      Nombre de pages : 12

## Questions

Question 1 : Qu'est-ce qu'un service déconcentré ? Donnez un exemple

Un service déconcentré exécute les décisions de l'état à un niveau local. Les directions régionales des affaires culturelles sont des services déconcentrés.

Question 2 : Qu'est-ce qui caractérise la littérature grise ?

La littérature grise est la littérature produite à l'intérieur d'un service (note de service, compte-rendu...). Elle n'a pas destination à quitter le service et n'est pas commercialisée.

Question 3 : Qu'entend-on par bibliothèque inclusive ?

Une bibliothèque inclusive accueille tout type de public, sans distinction de genre, sexe, âge, statut social ou origines.

Question 4 : Quels sont les publics de la Bibliothèque nationale de France ?

La bibliothèque nationale de France accueille tout public dans des niveaux différents. Jusque pour les bébés pour les enfants, à partir de seize ans dans les autres niveaux. Le niveau recherche n'accepte que les étudiants en master avec justificatifs, enseignants et usagers avec justificatif (+ de 16 ans).

