
L'ASSOCIATION BELGE DE DOCUMENTATION DANS LE PROCESSUS DE CERTIFICATION EUROPÉENNE DES COMPÉTENCES

Isabelle SOMVILLE-CORNET

Haute école namuroise catholique (HENaC), Maître-assistante - Baccalauréat en bibliothéconomie et documentation
Certificatrice européenne habilitée (tous niveaux)

- En mars 2006, l'Association Belge de Documentation (ABD-BVD) a présenté à ses membres la certification européenne des compétences en Information & Documentation (I&D) et ses outils de certification que sont l'*Euroréférentiel* et l'Eurocertificat. Ces initiatives s'inscrivent dans les contextes nationaux et européen de certification des compétences acquises par la pratique professionnelle. Qu'est-ce que la certification, pourquoi se faire certifier, comment se faire certifier en I&D en Belgique ? Quelle est la place de l'ABD-BVD dans ce processus ?
- Vorig jaar in maart introduceerde de Belgische Vereniging voor Documentatie (ABD-BVD) de mogelijkheden van een Europese certificatie voor I&D professionals. Er werd onder meer ingegaan op de voorziene procedures en achtergronden van het *Euroreferentieel* en de Eurocertificatie. Deze initiatieven kaderen volledig binnen de recente Europese trend om beroepservaringen te evalueren. Wat nu juist deze I&D-certificatie is en de redenen om te kandideren in België worden in dit artikel uiteengezet evenals de rol die de ABD-BVD in deze context vervult.

Depuis le 9 mars 2006, l'Association Belge de Documentation est entrée de plein pied dans le processus de certification européenne. Ce processus n'est pas neuf. D'autres organismes, en Belgique et en Europe, se sont intéressés à la validation des compétences et des qualifications professionnelles. Mais depuis trois ans, la certification ou la validation de compétences professionnelles, acquises par une autre voie que la formation initiale, ou en complément de celle-ci, prend une importance accrue dans un contexte d'emploi difficile où la seule possession d'un diplôme ne garantit plus un emploi.

On se rend compte également que l'enseignement, quelle que soit sa forme, n'a plus l'exclusivité en matière d'apprentissage et que l'expérience de terrain peut suppléer l'absence ou le déficit de formation initiale. Faire reconnaître ses compétences devient dès lors une préoccupation régionale, nationale et européenne.

En effet, des organismes régionaux, comme le FOREM¹, dispensent des formations professionnelles aboutissant à une validation des compétences particulières parfois exigées pour l'exercice de métiers spécifiques comme maçon, comptable ou à des certificats particuliers comme le Label Européen des Langues, les brevets pour soudeur etc.

D'autres initiatives viennent également d'associations professionnelles, par exemple l'ABEX² (Association Belge des Experts) a aidé à la mise en place en 2003 d'un processus de certification européenne des compétences (EUROCERTICE) pour garantir la qualité des experts et augmenter la valeur des formations.

Au niveau européen, le Conseil européen de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000 définit un nouvel objectif stratégique : *"L'Union s'est aujourd'hui fixé un nouvel objectif stratégique pour la décennie à venir : devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale."*

Pour réaliser cet objectif ambitieux, les Chefs d'État ou de gouvernement ont souligné la nécessité d'assurer *"non seulement une transformation radicale de l'économie européenne, mais aussi un programme ambitieux en vue de moderniser les systèmes de sécurité sociale et d'éducation"*.

En Belgique en 2003, a été créé un Consortium constitué de 5 institutions publiques de formation professionnelle continue : le Consortium de validation des compétences (CVDC)³ qui a pour mission de produire des titres de compétence en garantissant leur reconnaissance et de rendre visibles les compétences professionnelles acquises par les travailleurs avec ou sans emploi, via un système public et au travers de la délivrance de tels titres.

L'objectif du dispositif de validation est de permettre aux citoyens, au-delà de l'obligation scolaire, de faire reconnaître leurs compétences professionnelles par un système officiel, complémentaire du système de certification scolaire. Certaines personnes ont appris un métier, ou une partie de métier, sans jamais avoir suivi de formation. Il est cependant difficile de faire reconnaître ces compétences acquises sur le terrain

pour bénéficier d'une porte d'accès à l'emploi ou pour entrer dans une formation complémentaire. Le dispositif de validation mis en place permet la reconnaissance des compétences acquises en dehors du milieu scolaire. Il est complémentaire et non concurrentiel.

Dans un contexte européen aussi enclin à des actions de développement destinées à promouvoir l'emploi et la formation, l'ABD-BVD se devait d'examiner les possibilités qui s'offraient de certifier au niveau européen les compétences professionnelles en Information et Documentation⁴. Depuis 1997, elle a participé activement à la mise en place du processus européen qui a abouti en France, dès octobre 2005, aux premières certifications européennes en la matière.

Historique⁵

Le système européen de certification des compétences des professionnels de I&D, ou Eurocertification, mis en place par le consortium CERTIDoc au cours du premier trimestre 2005, résulte d'un important travail préparatoire mené depuis 1994 et qui a fait l'objet de deux financements dans le cadre du programme communautaire Leonardo da Vinci⁶.

1994

L'ADBS publie un premier *Référentiel des compétences* et met en place un dispositif de certification des niveaux de compétence.

1997

L'ADBS est retenue avec cinq autres membres de l'ECIA pour le projet DECIDoc (Développer les eurocompétences en I&D). L'ABD-BVD participe au projet avec l'ULB.

1999-2001

Publication de l'*Euroréférentiel* en 9 langues sous l'égide de l'ECIA ; Développement d'un dispositif de certification par la SEDIC (Espagne) et la DGI (Allemagne).

2002

Mise en place du Groupe européen de maintenance de l'*Euroréférentiel* (CPSE : Comité Permanent de Suivi de l'*Euroréférentiel* : ABD-BVD (Belgique), ADBS (France), ASLIB (Royaume-Uni), DGI (Allemagne)).

Le projet Certidoc s'est construit en sept phases chronologiques auxquelles l'ABD-BVD a participé de manière plus ou moins active selon les phases :

- État des lieux de la certification dans le secteur de l'I&D en Europe par le biais d'une enquête sur la situation dans les différents pays.
- Formalisation des procédures : élaboration d'un règlement général et de règles de fonctionnement d'une certification européenne.
- Mise à jour de l'*Euroréférentiel* des compétences.
- Réalisation d'un outil informatisé d'auto-évaluation couplé à une base de données sur les formations continues.
- Test du dispositif auprès d'un panel de professionnels.
- Action collective de formation du personnel de certification (évaluateurs, gestionnaires du système).
- Mise au point et réalisation du plan de communication externe.

2004

Formation du personnel certificateur

2006

Organisation des premiers jurys de certification par l'ADBS avec la participation d'observateurs de l'ABD-BVD et délivrance des premiers eurocertificats

Présentation de la certification⁷

La certification est le processus qui, à terme, permet de délivrer un certificat de conformité à un référentiel. Cette "attestation" peut concerner :

- l'organisation d'une entreprise (par exemple la gestion de la qualité selon la norme ISO 9000) ;
- les caractéristiques d'un produit ou d'un service (par exemple : EN = CENELEC, Comité Européen de Normalisation Électrotechnique pour la conformité aux normes de sécurité des appareils électriques) ;
- les compétences d'une personne.

Que signifie certifier des compétences ?

Certifier des compétences, c'est donner l'assurance que les certifiés possèdent, à des niveaux déterminés, les compétences nécessaires pour exercer au mieux leur profession et

fournir de façon satisfaisante les prestations qui en relèvent.

Contrairement à un diplôme qui sanctionne l'acquisition de connaissances, la certification sanctionne une **expérience** et une **pratique professionnelles** qui intéressent directement les employeurs (adéquation à un emploi, aptitude à faire face à une situation professionnelle...).

Pourquoi se faire certifier ?

L'ABD-BVD voit dans le mécanisme de certification un moyen technique fiable et indépendant permettant d'attester les capacités professionnelles des titulaires d'un tel certificat et d'en garantir la qualité vis-à-vis de tous leurs partenaires : employeurs, utilisateurs, pouvoirs publics ainsi que l'ensemble des observateurs extérieurs.

À ce titre, la certification est donc en mesure d'intéresser tous ceux qui exercent déjà cette profession, particulièrement ceux qui ont besoin de faire état des capacités qu'ils y ont déployées et de l'expérience qu'ils y ont acquise et ce, dans la perspective :

- d'accéder à des responsabilités nouvelles ;
- de se voir confier une mission d'expertise ou de formation ;
- de postuler un nouvel emploi ;

mais aussi :

- pour valoriser les compétences professionnelles acquises ;
- pour **valoriser une expérience** à un niveau supérieur à celui du diplôme initial ;
- pour **faire reconnaître ces compétences** par ses pairs ou par un employeur ;
- pour faciliter la **mobilité géographique** ;
- pour **faire valoir** cette reconnaissance auprès des employeurs ou de clients ;
- parce qu'elle contribue à la **reconnaissance de notre profession**.

Qu'est-ce que la certification européenne des compétences en I&D ?

Certidoc est le système européen de certification des professionnels de l'I&D. Il permet à tous les professionnels de ce secteur qui ont au moins 3 ans de pratique professionnelle (5 ans au niveau Expert) de faire certifier leurs compétences à l'un ou l'autre des 4 niveaux de qualification prévus : Assistant, Technicien, Manager ou Expert

Au terme de l'évaluation, le candidat recevra un **Eurocertificat** reconnu par toutes les associations professionnelles membres ou partenaires du consortium et bénéficiant d'une communication collective. Ce certificat est valable 5 ans afin de garantir que le candidat a suivi l'évolution des

besoins, des outils et des pratiques liées aux métiers.

L'Eurocertificat s'appuie sur l'*Euroréférentiel* des compétences (édition 2004) et sur des règles publiées, communes à tous les organismes certificateurs membres du consortium européen CERTIDoc. L'*Euroréférentiel* est un outil important dont nous reparlerons plus loin.

Qui fait partie du Consortium ?

Actuellement trois associations professionnelles en I&D font partie du Consortium : l'ADBS pour la France, la SEDIC pour l'Espagne et la DGI pour l'Allemagne. L'Italie est en voie de répondre à toutes les conditions pour y entrer. Pour la Belgique, l'ABD-BVD a signé en 2005 une convention de partenariat avec l'ADBS pour participer au processus de certification en profitant de l'infrastructure et des compétences de l'ADBS. En Suisse, les trois associations professionnelles - BBS, GRD et SVD/ASD - ont créé un groupe de travail commun chargé de mettre en place un processus de certification. En attendant, elles ont signé la même convention que l'ABD-BVD.

À ce jour, l'ABD-BVD ne fait pas partie du Consortium car elle n'a pas les ressources (essentiellement en termes de personnes) pour mettre en place toute la procédure de certification. Contrairement à l'ADBS, l'ABD-BVD n'a pas de personnel permanent ; elle ne fonctionne que grâce aux cotisations de ses membres. Toutes les actions menées par l'association sont prises en charge bénévolement par les administrateurs et quelques membres. Cependant, elle a contribué à l'élaboration de l'*Euroréférentiel* et souhaiterait à terme pouvoir proposer et réaliser en Belgique l'ensemble du processus de certification des professionnels en I&D.

Pratiquement, l'ABD-BVD s'est engagée à faire évoluer les outils de certification (évaluation, euroréférentiels) et à organiser en Belgique ou en France, en fonction du nombre de candidats, les jurys d'évaluation des candidats belges ou travaillant en Belgique qui souhaitent être eurocertifiés.

L' *Euroréférentiel* des compétences en I&D^s

L'*Euroréférentiel* est le guide réalisé par les différents membres et partenaires du Consortium.

Il regroupe et définit les différentes **compétences** et **aptitudes** requises dans le travail des professionnels de l'I&D ainsi que les **niveaux de qualification** correspondants.

Les deux volumes de l'*Euroréférentiel* sont disponibles actuellement en 8 langues (français, anglais, espagnol, allemand, croate, italien, portugais et hongrois) sur le site de CERTIDOC <<http://www.certidoc.net>>. L'ABD-BVD s'est également engagée à faire traduire l'*Euroréférentiel* et tous les documents utiles à la certification en néerlandais. Ils seront sous peu accessibles sur son site comme ils le sont déjà en français.

Cet *Euroréférentiel* a été réalisé par des professionnels dans une perspective européenne. Les compétences et aptitudes mises en oeuvre par les différents métiers de la profession de l'I&D - archiviste, bibliothécaire, documentaliste, veilleur documentaire, etc... - ont été identifiées et comparées.

Il est destiné à plusieurs catégories d'utilisateurs - professionnels de l'I&D en activité, employeurs-recruteurs, personnes souhaitant s'orienter vers ces métiers, formateurs,... - et à des usages diversifiés - rédiger un curriculum vitae, faire évoluer un poste de travail, s'auto-évaluer, composer un programme de formation... Son usage effectif suppose la prise en considération de toutes ses composantes ; une liste de trente-trois domaines de compétence, répartis en cinq groupes (quatre groupes de base plus un groupe particulier), et une autre de vingt aptitudes, selon six orientations possibles, fournissent le corps du référentiel, complété par un glossaire pour vérifier le sens des termes choisis, et un index pour en faciliter l'accès. Les trente-trois domaines de compétence sont répartis en cinq groupes :

Groupe I - Information : "cœur du métier" de l'I&D, c'est-à-dire les domaines où il n'est pas permis à un professionnel de n'être pas compétent, ne serait-ce qu'à un niveau modeste.

Groupe T - Technologies : compétences traduisant le recours aujourd'hui obligatoire aux technologies de l'informatique et de l'Internet.

Groupe C - Communication : compétences aujourd'hui tellement liées aux métiers de l'I&D que les professionnels doivent les posséder aussi ; elles leur permettent d'être des interlocuteurs éclairés et actifs des professionnels de la communication interne et externe dans l'entreprise.

Groupe M - Management : également indispensables aux professionnels de l'I&D pour la gestion globale de l'information et des activités, elles leur permettent d'être des interlocuteurs éclairés et actifs des professionnels de la gestion budgétaire, du marketing, des ressources humaines et de la formation.

Groupe S - Autres savoirs : ce groupe particulier permet la prise en compte de compétences as-

sociées à des domaines d'activité des utilisateurs ou à des informations ou documents de nature particulière.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DOMAINES DE COMPÉTENCE
ET DES PRINCIPALES APTITUDES

| Trente-trois domaines de compétence | Vingt principales aptitudes |
|--|---------------------------------|
| Groupe I - INFORMATION | A - RELATIONS |
| I01 - Relations avec les usagers et les clients | 1 - Autonomie |
| I02 - Compréhension du milieu professionnel | 2 - (Capacité de) Communication |
| I03 - Application du droit de l'information | 3 - Disponibilité |
| I04 - Gestion des contenus et des connaissances | 4 - Empathie |
| I05 - Identification et validation des sources d'information | 5 - (Esprit d') Équipe |
| I06 - Analyse et représentation de l'information | 6 - (Aptitude à la) Négociation |
| I07 - Recherche de l'information | 7 - (Sens) Pédagogique |
| I08 - Gestion des collections et des fonds | B - RECHERCHER |
| I09 - Enrichissement des collections et des fonds | 1 - Curiosité d'esprit |
| I10 - Traitement matériel des documents | C - ANALYSER |
| I11 - Aménagement et équipement | 1 - (Esprit d') Analyse |
| I12 - Conception de produits et services | 2 - (Esprit) Critique |
| Groupe T - TECHNOLOGIES | 3 - (Esprit de) Synthèse |
| T01 - Conception informatique de systèmes d'information documentaire | D - COMMUNIQUER |
| T02 - Développement informatique d'applications | 1 - Discrétion |
| T03 - Publication et édition | 2 - Réactivité |
| T04 - Technologies de l'Internet | E - GÉRER |
| T05 - Technologies de l'information et de la communication | 1 - Persévérance |
| Groupe C - COMMUNICATION | 2 - Rigueur |
| C01 - Communication orale | F - ORGANISER |
| C02 - Communication écrite | 1 - (Faculté d') Adaptation |
| C03 - Communication audiovisuelle | 2 - (Sens de l') Anticipation |
| C04 - Communication par l'informatique | 3 - (Esprit de) Décision |
| C05 - Pratique d'une langue étrangère | 4 - (Esprit d') Initiative |
| C06 - Communication interpersonnelle | 5 - (Sens de l') Organisation |
| C07 - Communication institutionnelle | |
| Groupe M - MANAGEMENT | |
| M01 - Management global de l'information | |
| M02 - Marketing | |
| M03 - Vente et diffusion | |
| M04 - Gestion budgétaire | |
| M05 - Gestion de projet et planification | |
| M06 - Diagnostic et évaluation | |
| M07 - Gestion des ressources humaines | |
| M08 - Formation et actions pédagogiques | |
| Groupe S - AUTRES SAVOIRS | |
| S01 - Savoirs complémentaires | |

Chaque domaine de compétence est défini à travers des exemples issus de la pratique professionnelle. Ces exemples de tâches ou d'activités ont été sélectionnés pour leur représentativité à un niveau donné. Ainsi, l'activité de "maîtrise des fonctions avancées des moteurs et méta-moteurs" a été considérée comme représentative du niveau 3 de la compétence I07 en "Recherche de l'information". De plus, ces exemples ont l'ambition de couvrir la diversité des situations liées aux différents métiers. Ainsi dans le domaine I04 "Gestion des contenus et des connaissances", les exemples 1 du niveau 2 et du niveau 3 mêlent volontairement les noms de normes de descriptions de documents ou ceux d'instruments de travail familiers soit aux archivistes, soit aux bibliothécaires, soit aux documentalistes. Ou encore, dans le domaine I03 "Application du droit de l'information", les mentions qui sont faites d'activités ou d'outils appartenant à l'I&D le sont en employant des termes empruntés à l'un ou à l'autre de ces vocabulaires professionnels. Dans chaque domaine de compétence, le recensement des exemples et la réflexion sur ceux-ci ont été conduits par niveau.

Tous les professionnels ne possèdent pas une compétence à un même niveau. Quatre niveaux ont été ainsi reconnus caractéristiques :

Niveau 1 – Assistant : professionnel utilisant les outils qu'on met à sa disposition et possédant une culture de base dans le domaine (connaissance du vocabulaire essentiel, capacité d'exécuter quelques tâches simples).

Niveau 2 – Technicien : professionnel maîtrisant les outils de base, effectuant des travaux spécialisés ou répétitifs, capable de collaborer avec des spécialistes du contenu concerné, en faisant usage de savoir-faire pratiques. Il dispose d'un instrument de lecture et d'expression des besoins qu'il rencontre permettant de proposer des évolutions ou de concevoir de nouveaux services.

Niveau 3 – Manager : professionnel connaissant toutes les techniques du métier, il sait en parler et les utiliser. Il est capable d'interpréter une situation, de porter un jugement impliquant une adaptation à la tâche, de créer un outil.

Niveau 4 – Expert : professionnel maîtrisant la méthodologie, ce qui lui permet de concevoir des systèmes nouveaux, d'auditer, de manager l'information dans son entreprise ou dans un réseau.

Après plus de deux ans d'utilisation et surtout de mise à disposition du plus grand nombre, - puisque il est accessible gratuitement en 8 langues européennes -, le Comité Directeur de la certification s'est rendu compte que l'*Euroréférentiel* rencontre un succès important partout en Europe, et bien au-delà de la certification. Il est utilisé notamment dans les établissements de formation initiale ou continue pour retravailler les programmes de cours, par des employeurs pour mieux définir les profils d'engagement de leur professionnels en I&D ainsi que par des pays en voie de développement pour concevoir leurs formations de bibliothécaires-documentalistes. Ces exploitations inattendues stimulent les groupes de travail à faire évoluer l'*Euroréférentiel*. L'ABD-BVD et son groupe-miroir est d'ailleurs un des groupes les plus actifs en cela.

Le processus de certification

Les règles qui ont été mises en place sont conformes aux exigences de la norme internationale en matière de certification de personnel (ISO 17024).

Tout professionnel qui a au moins 3 ans d'expérience professionnelle au niveau de qualification sollicité (5 ans pour les experts) peut déposer un

dossier de demande d'eurocertificat. Cette demande doit être accompagnée :

- d'une description de son parcours professionnel,
- d'une fiche d'auto-évaluation des compétences basée sur l'*Euroréférentiel* (positionnement de son niveau de compétence pour chacun des 33 domaines),
- de pièces justificatives ou "preuves" du positionnement déclaré (diplôme, attestation de formation continue, produit documentaire réalisé, publications, etc.).

Ce "portefeuille" de preuves est alors examiné par un jury composé de trois évaluateurs et donne lieu à une notation. Le candidat est convoqué à un entretien avec ce même jury pour répondre à des demandes de précision ou démontrer certaines de ses aptitudes.

Sur l'avis argumenté du jury, le comité de certification délivre ou non le certificat au niveau de qualification demandé.

Tous ces documents, ainsi que la procédure détaillée, sont accessibles sur le site de l'ABD-BVD⁹.

Si vous souhaitez être certifié en I&D, que devez-vous faire ?

Choisir le niveau de qualification que vous souhaitez faire certifier

Ce choix se fait en comparant ses compétences avec les descriptions données dans l'*Euroréférentiel* et en lisant les documents d'information édités par les organismes certificateurs.

Procéder à une auto-évaluation de son niveau de compétence

En utilisant la fiche-test (balayage des 33 domaines de compétences et positionnement de ses savoirs et savoir-faire sur l'un des quatre niveaux de compétence décrits), comparaison des résultats obtenus avec les exigences décrites dans le *Référentiel des niveaux de qualification* (vol. 2). Ceci évitera à tout un chacun de postuler à un niveau qui ne correspondrait pas au sien.

- Faire une demande d'inscription auprès de l'ABD-BVD (lettre de motivation).
- Remplir la fiche administrative du postulant.
- Remplir la fiche descriptive du parcours professionnel.
- Constituer un portefeuille de "preuves" qui justifient le positionnement de sa propre compétence dans chacun des 33 domaines de l'*Euroréférentiel*¹⁰.

Enregistrer sa fiche d'auto-évaluation

Demander un accès à l'outil d'enregistrement de son auto-évaluation auprès de l'ABD-BVD (après paiement des frais de dossier et d'accès à l'outil).

Transmettre son dossier

Le dossier ainsi constitué sera transmis à l'ABD-BVD sous pli confidentiel. Il sera soit déposé, soit envoyé par recommandé à l'une des adresses de l'association (siège social ou siège administratif).

Examen du dossier par un jury de certificateurs

Entretien avec un jury de certificateurs

En cas d'acceptation du dossier au niveau demandé, le postulant est invité à un entretien avec le jury pour préciser certains points ou démontrer certaines aptitudes.

Délibération et délivrance du certificat ou non

Au vu de la délibération du jury et des arguments avancés, le Comité de certification délivre ou non l'eurocertificat. Il peut aussi proposer le certificat à un niveau inférieur ou suggérer un complément de formation ou de pratique avant de le délivrer.

Si vous réussissez la certification, qu'obtenez-vous ?

Le succès du processus conduit au certificat européen Certidoc délivré par l'ADBS avec le concours de l'ABD-BVD. Celui-ci est valable 5 ans et renouvelable¹¹.

L'inscription au registre des eurocertifiés sur le site de l'ABD-BVD et sur le site de Certidoc est automatique.

Chaque année, le certifié reçoit un questionnaire de suivi afin de connaître les modifications relatives à sa situation administrative et professionnelle et de vérifier qu'il remplit toujours les conditions requises pour le maintien du certificat.

Tarif 2007

À régler lors de la demande du dossier de certification (frais de dossier et d'accès à l'outil d'auto-évaluation) : 50 EUR

À régler lors de la convocation à l'entretien avec le jury (frais d'évaluation) :

- niveau "Assistant" : 100 EUR
- niveau "Technicien" : 210 EUR
- niveau "Manager" : 450 EUR
- niveau "Expert" : 650 EUR

La certification européenne des compétences : au-delà du processus !

Quel que soit le but poursuivi, en se faisant certifier - "labelliser" - au niveau européen, le professionnel en I&D s'intègre dans un processus plus vaste qu'une simple reconnaissance de compétences.

Il va s'inscrire dans des démarches différentes et complémentaires :

Démarche personnelle

Le professionnel en I&D :

- veut réaliser un bilan personnel au niveau de l'entreprise ou de l'institution pour laquelle il travaille ;
- veut se situer par rapport aux autres professionnels en I&D ;
- veut se réorienter (au niveau national ou européen).

Démarche "qualité"

La certification européenne a pour objectif de mettre en confiance tous les intervenants dans une structure documentaire (le professionnel en I&D, l'entreprise ou l'institution, le client ou l'utilisateur). C'est une démarche 'qualité' parce que le documentaliste a envie de prouver ses compétences :

- à lui-même :
 - il fait preuve de confiance en soi ;
 - il peut se situer dans un parcours professionnel à l'intérieur de la société ;
 - il peut situer ses compétences vis-à-vis des attentes de ses pairs.
- à son employeur :
 - en lui donnant confiance dans les compétences de son spécialiste en I&D ;
 - en lui garantissant qu'il peut offrir un service de qualité aux usagers, à la clientèle en tenant compte des moyens à sa disposition ;
 - en lui garantissant qu'il peut proposer un service documentaire compétitif et concurrentiel en fonction des moyens accordés.
- aux usagers, à la clientèle :
 - comme toute démarche "qualité" reconnue, elle a pour but de rassurer, de donner confiance dans la personne, dans le service ;
 - elle garantit l'offre d'un service de qualité ;

- elle garantit que les informations ou les moyens d'accès à l'information les plus adéquats sont utilisés.

Démarche "marketing"

Certifier ses compétences, c'est obtenir un label de qualité afin de faire connaître publiquement une reconnaissance attestée et donc de mettre en confiance les clients ou usagers existants et potentiels.

À côté de la démarche "qualité", le professionnel intègre son projet dans un processus de marketing :

- il veut être à la hauteur des attentes de ses clients, des usagers ;
- il veut fidéliser ceux-ci ;
- il veut en conquérir d'autres.

Du point de vue de l'utilisateur ou du client, la connaissance de ce "label" est un moyen simple pour identifier un professionnel digne de confiance.

D'autres raisons pour se faire certifier

- la reconnaissance de l'acquisition d'une **expérience** en I&D à un niveau supérieur à celui de son diplôme ;
- l'attrait de la **dimension européenne** de cette reconnaissance ;
- la réorientation professionnelle car la certification facilite la **mobilité géographique** ;
- la contribution à la **reconnaissance de la profession** : un label de qualité donne plus de valeur à celle-ci

Sources et lectures complémentaires

Les documents de référence

1. European Council of Information (ECIA)
Euroréférentiel I&D. Volume 1, Compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation. 2^e éd. entièrement revue. Paris : ADBS, 2004. 1 vol. (107 p.). (Guides professionnels ADBS ; 8). ISBN 2-84365-067-4.
2. European Council of Information (ECIA)
Euroréférentiel I&D. Volume 2, Niveaux de qualification des professionnels européens de l'information-documentation. Paris : ADBS, 2004. 1 vol. (12 p.). (Guides professionnels ADBS ; 9). ISBN 2-84365-069-0.

Les 2 volumes sont accessibles gratuitement sur le site de l'ABD à l'adresse : <<http://www.abd-bvd.be/Eurocert>> ou sur le site de CERTIDOC à l'adresse <<http://www.certidoc.net>>

3. *CERTIDoc* [en ligne] : système européen de certification des professionnels européens de l'information-documentation. Certidoc, cop. 2003. [Consultation du 2007-02-02]. <<http://www.certidoc.net>>

La crédibilité de la certification

La certification est-elle crédible actuellement ?

Oui, car :

- elle est mise en place par des professionnels experts en I&D ;
- elle est le fruit d'une collaboration européenne mettant en place un outil de référence - l'*Euroréférentiel* des compétences en I&D -, une instance de contrôle (le Consortium) et des règles approuvées et appliquées par tous les membres ;
- elle est réalisée par des associations professionnelles en I&D ;
- les outils et les processus sont continuellement évalués et en constante évolution. Plusieurs fois par an, les responsables des différents pays membres du Consortium et partenaires se réunissent pour faire le bilan pendant que les groupes-miroirs des différents pays travaillent à l'évolution de l'*Euroréférentiel*.

Il reste maintenant à travailler dans chaque pays membre ou partenaire pour assurer la promotion de ce service auprès des entreprises, des institutions et des professionnels en I&D.

Isabelle Somville-Cornet
Haute école namuroise catholique
(HENaC),
Fond de Malonne, 129
5020 Malonne
isabelle.somville@henac.be

février 2007

4. Association Belge de Documentation (ABD)
La certification européenne des compétences [en ligne]. Bruxelles : ABD, 2006. [Consultation du 2007-02-02]. <<http://www.abd-bvd.be/Eurocert>>
5. Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS)
Certifier ses compétences [en ligne]. Paris : ADBS, [Consultation du 2007-02-02]. <<http://www.adbs.fr/site/carrieres/certifier/atout.php>>

Articles sur le sujet

6. Meyriat, Jean
Certidoc et sa famille. Dans : Documentaliste-Sciences de l'information. ISSN 0012-4508. Vol. 41, n° 1 (2004), p. 5.
7. Meyriat, Jean
Certidoc descend sur le terrain. Dans : Documentaliste-Sciences de l'information. ISSN 0012-4508. Vol. 41, n° 2 (2004), p. 85.
8. Meyriat, Jean
Certidoc : l'achèvement d'un projet, la mise en route d'un système. Dans : Documentaliste-Sciences de l'information. ISSN 0012-4508. Vol. 41, n° 4-5 (2004), p. 243.
9. Sutter, Eric
Certification et labellisation : un problème de confiance : bref panorama de la situation actuelle. Dans : Documentaliste-Sciences de l'information. ISSN 0012-4508. Vol. 42, n° 4-5 (2005), p. 284-290.

Notes

- 1 FOREM. *La validation des compétences et la certification*. FOREM, 2006. [Mise à jour 16-06-2006]. [Consulté le 15-01-2007]
<http://www.leforem.be/informer/se_former/seformer_forem_formation_certification.htm>
- 2 ABEX. *Communiqué de presse de l'ABEX, Bruxelles, le 28 juillet 2003*. ABEX, 2003 [Mis en ligne le 08-03-2006]. [Consulté le 15-01-2007]. <<http://www.abex.be/modules/news/index.php?storytopic=3>>
- 3 Consortium de validation des compétences. CVDC, 2005. [consulté le 15-01-2007]. <<http://www.cvdc.be/>>
- 4 I & D dans la suite du texte.
- 5 Repris du site de Certidoc : Consortium Certidoc. Origine du système européen de certification .Certidoc, 2003. [Consulté le 02/02-2007]. <<http://www.certidoc.net/>>
- 6 Pour plus d'information consulter : Commission européenne. Programme Leonardo da Vinci. Commission européenne, 2000 ?. [Mise à jour 27-01-2007] [consulté le 28-2-2007]. <http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/leonardo/leonardo_fr.html>
- 7 Repris de : Association Belge de documentation, *La certification européenne des compétences*. ABD-BVD, 2005. [consulté le 15/01/2007]. <<http://www.abd-bvd.be/Eurocert>>
- 8 Repris de l'*Euroréférentiel*.
- 9 Op cit.
- 10 Les formulaires pourront être téléchargés sur le site de l'ABD-BVD (op cit.)
- 11 Le certificat n'est pas acquis pour 5 ans sans restriction, il existe une procédure de surveillance durant toute la période de validité.