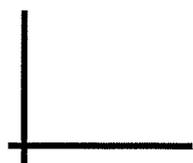




La certification européenne des compétences : au-delà du processus !



par Isabelle Somville-Cornet
Administratrice ABD et
Certificatrice européenne
habilitée

1



Au-delà du processus

Quel que soit le projet 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.



I. Somville-Cornet - Inforum 2006

2



La certification

- Une démarche personnelle
- Une démarche qualité
- Une démarche marketing



Démarche personnelle

Le professionnel en I&D

- ▶ veut réaliser un bilan professionnel au niveau de l'entreprise ou de l'institution ;
- ▶ veut se situer professionnellement par rapport aux autres professionnels en I&D ;
- ▶ veut se réorienter professionnellement (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).



Démarche qualité parce que le documentaliste a envie de prouver ses compétences :

- ▶ à lui-même :
 - preuve de confiance en soi ;
 - permet de se situer par rapport au parcours professionnel à l'intérieur de la société ;
 - permet de se situer par rapport aux compétences attendues par ses pairs.





▶ à son employeur :

- lui donner confiance dans les compétences de son spécialiste I & D
- lui garantir qu'il peut offrir un service de qualité aux usagers, à la clientèle en tenant compte des moyens à sa disposition
- lui garantir qu'il peut proposer un service documentaire compétitif par rapport à la concurrence en fonction des moyens accordés ;



▶ aux usagers, à la clientèle :

- comme pour toutes les démarches qualité, lorsqu'elles sont connues, elles ont pour but de rassurer, de donner confiance dans la personne, dans le service ;
- la certification de ses compétences garantit de pouvoir leur offrir un service de qualité ;
- la certification de ses compétences garantit de pouvoir leur offrir les informations ou les moyens d'accès à l'information les plus adéquats ;





Démarche marketing

Certifier ses compétences, c'est obtenir un label de qualité afin de faire connaître publiquement l'existence de cette intention et donc de mettre en confiance les clients ou usagers existants et potentiels



A 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.





Le point de vue du client

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 la reconnaissance de son niveau de compétence ;





- ▶ la réorientation professionnelle car la certification facilite la mobilité géographique ;
- ▶ la contribution à la reconnaissance de notre profession : un label de qualité donne plus de valeur à celle-ci.



La crédibilité de la certification

Crédible,

- ▶ parce que mise en place par des professionnels experts en I&D



- parce qu'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 ;



Crédible,

- parce que réalisée par des associations professionnelles en I&D
- parce que les outils et les processus sont en évaluation et évolution constantes.





Sources et sites de référence

1. www.abd-bvd.be
2. www.certidoc.net
3. www.adbs.fr/site/carrieres/certifier/atout.php
4. Sutter, Eric
Certification et labellisation : un problème de confiance.
In : Documentaliste-sciences de l'information. ISSN 0012-4508. Vol. 42, n°4-5 (oct. 2005), p. 284-290

