

European Council of Information Associations (ECIA)

EURORÉFÉRENTIEL I&D

VOLUME 1

**Compétences et aptitudes des professionnels
européens de l'information-documentation**

Deuxième édition entièrement revue

Ouvrage réalisé avec l'aide de la Commission européenne
dans le cadre du programme Leonardo da Vinci



ADBS
éditions

Cet ouvrage est le numéro 8 de la série des Guides professionnels de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS).

Dans le passé, l'ADBS a publié plusieurs éditions successives d'un référentiel, d'abord français (en 1995 et 1998), puis européen (en 1999), des compétences des professionnels de l'information-documentation. Ces versions sont désormais obsolètes et seule la présente édition (2004) doit être utilisée. Elle sera accessible en ligne sur le site de l'ADBS (www.adbs.fr) à partir de l'été 2004.

Cette nouvelle édition du référentiel des compétences et aptitudes est publiée en même temps qu'un référentiel des niveaux de qualification des professionnels de l'information-documentation, qui constitue le volume 2 de l'*Euroréférentiel I&D*. Les deux volumes ne peuvent être vendus séparément.

Les métiers-types des professionnels de l'information-documentation ont aussi fait l'objet d'un référentiel dont la dernière édition (2001) reste seule diffusée jusqu'à la parution d'une nouvelle mouture, en préparation. L'édition 2001 présente quelques disparités avec le référentiel 2004 des compétences, profondément retravaillé. Ces différences disparaîtront évidemment de la prochaine édition du référentiel des métiers-types.

Liste des référentiels publiés :

Guide interentreprise pour la caractérisation des profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation. Première partie : caractérisation des savoirs et savoir-faire. Guide n° 5[-1], 1995 (épuisé)

Compétences et emplois des professionnels de l'information et documentation. Deuxième partie : les emplois-types. Guide n° 5-2, 1996 (épuisé)

Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et documentation. Nouvelle version révisée (mars 1998). Guide n° 05, 1998 (épuisé)

Euroréférentiel I&D : référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation, par l'European Council of Information Associations (ECIA). Guide n° 7, 1999 (épuisé)

Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information et documentation, par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), commission Métiers et qualifications. Guide n° 05, 2001

Euroréférentiel I&D. Vol. 2 – Niveaux de qualification des professionnels européens de l'information-documentation, par l'European Council of Information Associations (ECIA). Guide n° 9, 2004. Également accessible sur le site de l'ADBS : www.adbs.fr

Sommaire

<i>Avant-propos</i>	5
Guide d'utilisation de l'Euroréférentiel	9
Tableau récapitulatif des domaines de compétence et des principales aptitudes	13
Présentation	15
Une profession en évolution	15
À qui s'adresse ce référentiel ?	17
Les compétences professionnelles : domaines et groupes	18
Les niveaux de compétence	21
Les aptitudes requises	22
Lesquelles des aptitudes sont « principales » ?	25
Leur place dans l'exercice de la profession	26
Les aptitudes comme éléments des compétences	27
Les dernières pages	29
I – Les domaines de compétence	31
Liste des domaines	33
Groupe I – Information	35
Groupe T – Technologies	55
Groupe C – Communication	63
Groupe M – Management	73
Groupe S – Autres savoirs	83
II – Les aptitudes requises	87
Liste des vingt principales aptitudes	89
Glossaire	95
Index des compétences et aptitudes	99
<i>Remerciements</i>	105

Avant-propos



Cette deuxième édition du référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation est, comme l'avait été la première édition cinq ans plus tôt, une œuvre collective inspirée par l'ECIA, le Conseil européen des associations de l'information-documentation [voir en page 8]. Ce Conseil regroupe actuellement neuf associations professionnelles d'autant de pays de l'Union européenne.

L'ECIA avait pris, en 1997, l'initiative du projet DECIDoc : « Développer les Eurocompétences pour l'information et documentation ». Il l'a proposé à la Commission des communautés européennes et obtenu qu'il soit partiellement financé par elle, dans le cadre du programme Leonardo da Vinci. Six des membres de l'ECIA ont accepté d'être partenaires dans le consortium qui devait assurer l'exécution du projet ; ils ont été rejoints par les associations professionnelles nationales de trois autres pays de l'Europe, la maîtrise d'œuvre appartenant à l'association française ADBS.

DECIDoc a été actif de la fin de 1998 aux premières semaines de 2001. La première des trois étapes principales qu'il a parcourues pendant ces trois ans a vu la réalisation d'un inventaire des compétences que les professionnels de l'information mettent en œuvre dans les métiers divers qu'ils exercent, à l'échelle de l'Europe. Cette première pierre est devenue celle sur laquelle se sont construites les étapes suivantes et s'est appuyé dans son déroulement le projet. Il faut ajouter que la réalisation en a été facilitée par l'apport de son expérience en la matière par l'ADBS qui, avant d'être l'initiatrice de ce projet européen, avait déjà réalisé et publié, entre 1995 et 1998, plusieurs référentiels des emplois-types ou des compétences, mais seulement dans le cadre national. Le passage à une dimension supérieure imposait une modification de la perspective, une relativisation des caractéristiques seulement nationales avec en contrepartie la recherche de valeurs communes dans des patrimoines différents.

Sur ce chemin, les auteurs de l'*Euroréférentiel* de 1999 ont vite su qu'ils n'étaient pas encore allés assez loin ; le caractère « européen » des compétences qu'ils avaient retenues était plus souvent affirmé que rigoureusement démontré. Il leur fallait donc une occasion d'approfondir leur analyse et de mieux s'expliquer sur quelques problèmes centraux. Et surtout ils savaient bien que leur travail allait être périmé dès le moment où les résultats en auraient été publiés. La raison d'être et l'utilité d'un tel référentiel est de décrire et de faire comprendre le plus fidèlement possible la réalité du

moment, c'est-à-dire de celui où ils furent écrits. Ce n'est pas celle du futur : même s'il est légitime pour les responsables de formations d'en tirer des indications sur ce que seront les professionnels et ce qu'on attendra d'eux dans cinq ou dix ans en vue de préparer leurs étudiants à bien remplir la place qui les attend, c'est leur responsabilité qu'ils engagent en concevant leurs programmes ; le référentiel n'est pas un outil prospectif. Il ne doit pas non plus se contenter de refléter la réalité du passé. Or nous sommes dans un monde qui change très vite ; des technologies innovantes apparaissent sur le devant de la scène et méritent pendant une demi-douzaine d'années le nom de « nouvelles », puis n'attendent pas très longtemps pour rejoindre au musée celles dont on parle avec respect, sans plus les utiliser.

Autrement dit, un outil tel que ce référentiel ne peut jouer son véritable rôle que s'il est constamment validé par l'usage qui en est fait et tenu à jour. Les associations responsables de la publication de l'édition 1999 de l'*Euroréférentiel* le savaient, et dès 2000 elles ont ensemble mis en place un dispositif de veille sur l'évolution des métiers de l'information et des compétences qu'ils demandent. Ce Comité permanent pour le suivi de l'*Euroréférentiel* (CPSE) devait aussi recueillir toutes les demandes et propositions faites par des utilisateurs de toutes sortes, soit en vue de diffuser rapidement des correctifs ou modificatifs à la plus récente édition, soit en vue de préparer une nouvelle édition.

Ce dispositif n'a commencé à fonctionner réellement qu'à la fin de 2002. Il y a été aidé par le lancement à ce moment d'un projet apparenté, le projet CERTIDoc : « Pour la certification européenne des professionnels de l'information-documentation », pour lequel la disposition d'un référentiel des compétences bien à jour était un préalable indispensable. Or, l'évaluation des compétences des candidats à une certification représente une des utilisations majeures d'un référentiel des compétences, bien que celui-ci soit conçu pour se prêter à bien d'autres usages, sans qu'aucun d'eux ne s'impose au détriment des autres. Le CPSE, agissant comme un organe indépendant sous l'égide de l'ECIA et financé grâce à la prise en charge de ses dépenses par les associations-membres qui coopèrent avec lui (ABD/BVD, ADBS, ASLIB et DGI) a reconnu qu'il lui revenait de répondre à cette demande, et s'est mis au travail.

Il s'agissait au début d'une simple mise à jour, par la correction de fautes ou maladresses relevées dans l'édition 1999, et aussi par le rajeunissement de la terminologie aussi bien que par la prise en compte de nouvelles techniques et méthodes de travail. Les équipes engagées sur ce chantier se sont vite rendu compte que cela ne suffisait pas à créer un outil satisfaisant et se sont engagées dans une révision plus fondamentale, jusqu'à ce que, au printemps 2003, le CPSE ne décide de procéder à une refonte radicale et de préparer,

en fait, une deuxième édition. Dès ce moment l'ensemble du travail a été coordonné par le signataire de ces lignes.

C'est donc sous cette identité que se présente cette nouvelle édition. Ses différences avec la précédente sont importantes ; elles sont décrites et expliquées dans le texte de Présentation pages 15 et suivantes. Les nombreux co-auteurs de l'ouvrage souhaitent, bien sûr, que ce référentiel soit utile. Ils émettent aussi le vœu que les associations responsables de l'entreprise, et d'autres qui pourront se joindre à elles, n'attendent pas cinq ans pour offrir à leur public une nouvelle édition, mais fassent aussitôt l'effort nécessaire pour faire fonctionner un mécanisme de maintenance et de tenue à jour permanente.

Jean Meyriat

ECIA

Le Conseil européen des associations de l'information-documentation (ECIA) a pris, en 1992, la suite d'un organisme plus informel, la Table ronde d'Europe de l'Ouest sur l'information-documentation (WERTID), qui existait depuis une vingtaine d'années.

Selon ses statuts du 23 octobre 1992, article 3, l'ECIA est une association d'associations situées dans un des pays de l'Union européenne et intéressées aux problèmes d'information-documentation qui se posent dans ces pays. Ses objectifs sont les suivants :

- favoriser et promouvoir les intérêts communs de ses membres et les représenter auprès des organismes intergouvernementaux compétents, particulièrement ceux de l'Union européenne ;
- faciliter et assurer la collaboration entre ses membres ;
- mettre en lumière l'importance de l'information et la conscience de sa valeur comme ressource essentielle pour les organisations de toutes sortes, et spécialement pour le développement économique ;
- aider au développement de politiques de l'information au sein de l'Union européenne ;
- surmonter les barrières, linguistiques et autres, qui limitent l'usage de l'information dans les pays de l'Union ;
- développer en Europe le secteur du management de l'information-documentation par l'enseignement et la formation ;
- aider à la diffusion de l'information dans l'ensemble des pays de l'Union européenne.

Membres de l'ECIA (au 31 mars 2004)

ALLEMAGNE

Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DGI)
<http://www.dgi-info.de>

BELGIQUE

Association belge de documentation /
Belgische Vereniging voor Dokumentatie
(ABD/BVD)
<http://www.abd-bvd.be>

ESPAGNE

Sociedad española de documentación
e información científica
<http://www.sedic.es>

FINLANDE

Tietopalveluseura = Finnish Society for
Information Services
<http://www.tietopalveluseura.fi>

FRANCE

Association des professionnels de l'information
et de la documentation (ADBS)
<http://www.adbs.fr>

ITALIE

Associazione italiana per la documentazione
avanzata (AIDA)

PORTUGAL

Associação Portuguesa para a Gestão da
Informação
<http://www.incite.pt>

ROYAUME-UNI

Association for Information Management
(ASLIB)
<http://www.aslib.com>

SUÈDE

Swedish Association for Information
Specialists (TLS)
<http://www.tls.se>

Guide d'utilisation de l'Euroréférentiel



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

Cet outil est destiné à plusieurs catégories d'utilisateurs – professionnels de l'information-documentation 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 mains de toutes ses composantes : une liste de trente-trois domaines de compétence, répartis entre 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 ici, et un index pour en faciliter les accès.

Trente-trois domaines de compétence, répartis en cinq groupes

Groupe I – Information : « cœur de métier » de l'information-documentation, c'est-à-dire les domaines où il n'est pas permis à un professionnel de n'être pas compétent, ne serait-ce parfois qu'à un niveau modeste.

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

Groupe C – Communication : compétences indispensables aux métiers de l'in-

formation-documentation et tellement liées à eux qu'il est nécessaire que les professionnels de l'information-documentation les possèdent 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'information pour le management global de l'information et des activités ; ces compétences 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 associées à des domaines d'activité des utilisateurs ou à des informations ou documents de nature particulière à traiter.

Chaque domaine de compétence est défini à travers des exemples issus des différentes composantes de la profession de l'information-documentation

Ces exemples de tâches ou d'activités ont été sélectionnés pour leur représentativité d'une compétence à un niveau donné. Par exemple, l'activité de « maîtrise des fonctions avancées des moteurs et méta-moteurs » a été considérée comme représentative du niveau 3 de la compétence en recherche de l'information (I07).

De plus, ces exemples ont l'ambition de couvrir la diversité des situations professionnelles 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'information-documentation 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 de ces 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 : professionnel utilisant les outils qu'on met à sa disposition et pos-

sédant une culture de base dans le domaine (connaissance du vocabulaire essentiel, capacité d'exécuter quelques tâches sans complexité).

Niveau 2 : 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 : 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 : 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.

Attention : Un même professionnel peut développer, dans le contexte d'expériences professionnelles différentes, des niveaux de compétence assez différents les uns des autres selon les domaines, ou même n'avoir aucune compétence dans quelques-uns des trente-deux domaines de base. Par exemple, tel veilleur, expert en recherche d'information et en évaluation des sources peut ne posséder que de faibles compétences en gestion des collections et des fonds.

Une autre entrée est proposée : l'index

Celui-ci permet d'entrer dans les domaines de compétence par le vocabulaire utilisé dans la profession : outils, méthodes, activités... Il renvoie au(x) domaine(s) de compétence concerné(s). Attention, le domaine de compétence peut traiter du thème choisi dans l'index sans contenir le mot lui-même qui le désigne.

Vingt aptitudes viennent compléter la liste des domaines de compétence

Pour conduire des activités professionnelles, il faut allier des aptitudes aux compétences.

Dispositions d'esprit orientées vers le développement de relations de nature diverses, elles sont souvent occultées. Mais leur utilité potentielle est évidente, et l'analyse montre souvent que leur association avec certaines compétences sont indispensables à la réalisation effective d'une activité. Par exemple, la profession met toujours en avant l'importance de l'aptitude « curiosité d'esprit », complémentirement à la maîtrise d'outils de recherche,

pour conduire efficacement une activité de recherche documentaire.

Il est intéressant de noter que les professionnels, venant de pays différents pour réaliser cet *Euroréférentiel*, ont pu se mettre d'accord sur une liste de vingt aptitudes paraissant comme les plus favorables à l'exercice de la profession, et sur leur définition.

**TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DOMAINES DE COMPÉTENCE
ET DES PRINCIPALES APTITUDES**

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

Présentation



C'est en 1999 que l'ECIA (Conseil européen des associations de l'information-documentation) prenait, pour la première fois, l'initiative d'offrir à ses publics un référentiel des compétences en information qui soit non pas national, comme il en existait, mais européen, dans sa conception comme dans sa réalisation.

Un *référentiel*, nous rappelle le glossaire des termes que nous utilisons (voir p. 95), c'est, dans un domaine bien défini, un « répertoire raisonné et validé d'entités typiques auquel on peut se référer pour localiser et caractériser comparativement des entités réelles ». Les entités dont il s'agit ici, ce sont les *compétences*; et le domaine bien défini, c'est ce que nous appelons *information-documentation*, en désignant ainsi un secteur d'activité professionnelle.

Le propos de cet ouvrage est ainsi clairement affiché; encore faut-il préciser le contenu des mots que nous utilisons pour l'explicitier. En effet, ce même propos était déjà affiché en 1999, dans la première édition de cet *Euroréférentiel*; des différences significatives se remarquent pourtant entre les deux éditions. C'est donc que les mêmes mots ont changé de sens, ou plutôt que nous les chargeons de significations nouvelles parce que notre vision du monde dans lequel nous vivons a elle-même changé. Cela demande explication.

◆ Une profession en évolution

La profession concernée, celle de l'information-documentation (I&D), est toujours celle qui remplit la mission fondamentale qui lui incombe: trouver l'information à usage professionnel (après avoir su la chercher), la traiter pour accroître ses qualités d'usage, la gérer, la rendre facilement accessible et la transmettre à ceux qui en ont besoin, usagers ou clients.

En revanche, si la mission reste la même, les moyens de la remplir ont très rapidement évolué. Des technologies nouvelles, de plus en plus performantes,

et qui tendent à envahir tous les secteurs d'activité, sont mises au service des professionnels de l'information-documentation, au risque que l'attention qu'ils doivent porter à ces innovations technologiques nécessaires ne le soit aux dépens de ce que leur raison d'être reste de privilégier : les contenus informationnels des documents, des mémoires, etc. Dans le même temps, la profession est mise sous pression et obligée d'évoluer par la montée du niveau de la demande sociale. L'information devient de plus en plus un bien indispensable à tout développement d'une société moderne, donc un bien recherché, convoité, exploité ; bref, un enjeu de pouvoir, avant même l'avènement de cette société de l'information dont déjà on parle tant.

Une des conséquences de ces changements que doit assumer la profession est la multiplication de ce que l'on appelle « les nouveaux métiers », dont les frontières ne sont pas bien dessinées, dont les noms ne sont pas toujours bien fixés – au point que certains d'entre eux, déjà adultes en Amérique du Nord alors qu'ils entraient seulement dans l'enfance en Europe, continuent à n'avoir qu'un nom anglais même dans des pays généralement plus jaloux de leur indépendance linguistique : ainsi en France, « *knowledge manager* », « *records manager* ». Mais bien d'autres ont été créés avec des mots des langues indigènes : par exemple, en France, les chargés de recherche d'information, les administrateurs de bases de données, les responsables de la veille stratégique, etc. Si l'on ne sait pas toujours très bien quel est le contenu de chacune de ces dénominations, on voit avec évidence qu'il y a quelque chose à nommer.

C'est que cette profession, qui sous ses premières formes est déjà ancienne, s'est toujours déclinée en plusieurs métiers ; l'accumulation du savoir humain et la diversification des moyens d'y accéder n'ont fait qu'amplifier un mouvement qui a toujours existé. Souvent, un métier nouveau apparaît par la maturation d'une spécialité préexistante au sein d'un métier traditionnel ; dans ce cas, il n'y a pas de rupture et pas de raison de conflit. D'autres fois, une nouvelle école de pensée ne trouve pas sa place dans la culture dominante de la communauté où elle est née, et provoque une véritable scission, les deux métiers qui en résultent tendant à se concurrencer. Ce fut longtemps le cas entre certains bibliothécaires et les documentalistes.

C'est dire que, si la profession a beaucoup changé, notre regard sur elle a changé plus encore. Les associations européennes qui ont délégué quelques-uns de leurs membres au soin de travailler ensemble à l'élaboration de cet *Euroréférentiel* sont fortement convaincues de l'unicité profonde de la profession, aussi bien que de l'originalité de chacun des métiers qu'elle embrasse. Le terrain et les modalités d'action des archivistes, des documentalistes, etc., sont sans doute différenciés, de même que leur langage technique ou leurs relations avec les objets qu'ils ont à manipuler. Mais si l'on va au bout des

choses, les compétences qu'ils doivent mettre en œuvre, de même que les principes déontologiques sur lesquels ils s'appuient, sont fondamentalement les mêmes.

Ces associations voulaient donc que cet ouvrage reflêtât, ou éclairât, à la fois les compétences des uns et des autres. Ce ne fut pas facile. L'avant-propos de l'édition de 1999 avoue honnêtement ses origines françaises, d'où proviennent sans doute la place prépondérante accordée aux activités et même au langage des documentalistes, et aussi l'interprétation proposée du titre. Convaincus que c'est elle qui mène à l'Europe des cultures, les auteurs de 2004 ont systématiquement essayé d'aller plus loin cette fois-ci dans la même voie. Des amis pratiquant divers métiers (de l'information) les y ont aidés. Ils voudraient que ce référentiel (européen!) fût vraiment celui de tous ceux qui exercent un des métiers de l'information. Ils se promettent d'arriver plus près du but dans la troisième édition.

Mais alors, dira-t-on, pourquoi avoir gardé ce titre un peu surprenant, certainement encombrant et peut-être trompeur, avec ces « professionnels de l'information et documentation » ? D'abord par fidélité à la première édition, qui commence à être connue et à faire autorité et qu'on ne doit pas renier. Et aussi parce que les auteurs ne parvinrent pas à trouver mieux, du moins en français, langue de la version originale de cette deuxième édition. Même dans cette langue très conservatrice, le mot « documentation » commence à être entendu pour ce qu'il veut dire : travail sur des supports d'information (documents) de toutes sortes, voire de plus en plus sur des données totalement indépendantes du support. Mais le mot a un peu vieilli, évoquant trop uniquement l'image d'une seule variété de documents, des piles de papier. Il fallait donc le rajeunir en évoquant ce qui est la vraie matière de ce travail, l'information. Mais le mot « information » de son côté a une acception beaucoup trop large, désignant même ce que font les journalistes. On a donc recouru à une alliance des deux termes, chacun des deux circonscrivant le sens de l'autre. Si néanmoins, dans la suite de cet ouvrage, on voit apparaître l'expression « professionnel de l'information », ce sera seulement pour faire plus court.

◆ À qui s'adresse ce référentiel ?

Notre projet, ainsi, tout en restant fondamentalement le même que celui d'il y a cinq ans, accuse avec lui quelques différences, outre celle de la cible qui vient d'être exposée. Il s'agit d'identifier les compétences qui sont nécessaires ou utiles aux professionnels pour bien faire leur travail, de les regrouper selon la nature de ce travail, distinguant ainsi des domaines de compétence, et dans chaque domaine de les classer selon le degré de difficulté de la tâche à mener à bien, de la moins difficile à la plus difficile, en acceptant l'hypo-

thèse peu sophistiquée selon laquelle plus une tâche est difficile, plus grande est la compétence qu'elle demande. À cela, il faut ajouter une liste des aptitudes que l'on peut attendre des mêmes personnes. Plus difficiles à évaluer que les compétences proprement dites, elles n'en sont pas moins d'un grand poids, comme il sera indiqué plus loin.

L'ambition des auteurs est que cet ouvrage soit utile :

- à tout public pour comprendre ce que recouvre la profession de l'information-documentation, les activités qu'elle implique, les compétences et aptitudes qu'elle demande ;
- au professionnel en activité qui veut mieux connaître son poste de travail et identifier les compétences qu'il devrait acquérir ou améliorer pour mieux s'y adapter ;
- au même qui désire changer d'emploi ou améliorer sa qualification, et qui doit rédiger son curriculum vitae ;
- à l'employeur-recruteur qui veut définir avec précision le profil du collaborateur qu'il se propose d'embaucher ;
- au jeune en quête d'orientation professionnelle qui cherche à savoir s'il possède les aptitudes nécessaires à la profession de l'information-documentation ;
- au professionnel qui souhaite améliorer son statut en s'inscrivant dans une formation où il pourra acquérir une compétence supplémentaire ;
- au responsable d'un enseignement ou d'une formation qui veut faire évoluer ses programmes, ou aux formateurs voulant moderniser les contenus pédagogiques des formations, pour mieux les adapter aux attentes et demandes du milieu professionnel ;
- au professionnel souhaitant développer les compétences des utilisateurs, pour lui permettre de caractériser leur degré de « culture de l'information » aussi bien pour la faire circuler que pour y accéder et l'utiliser.

◆ Les compétences professionnelles : domaines et groupes

Comme dans la première édition, les compétences sont entendues ici comme « l'ensemble des capacités nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle et la maîtrise des comportements requis ». Concrètement, cette définition implique que les *activités professionnelles* sont l'élément observable qui fournit un point de départ à l'analyse – l'activité elle-même étant définie comme « ensemble cohérent de tâches élémentaires concourant à un résultat homogène et conservable ».

Exemple : le traitement matériel des documents. C'est bien une activité à laquelle de très nombreux professionnels consacrent une partie plus ou moins importante (et dans beaucoup de cas la totalité) de leur temps. Elle tend bien

à obtenir « un résultat homogène et conservable », celui de « ranger, protéger, prévenir des dégradations, restaurer et communiquer au public des supports, quelle que soit leur nature », électronique ou autre. Elle se décompose en un grand nombre de tâches élémentaires, comme effectuer de petites réparations, protéger les documents contre le vol, vérifier les conditions de stockage, préparer un train de reliure, etc. Il ne s'agit donc pas d'une activité au sens précis du mot, mais d'un ensemble d'activités et de tâches qui, prises dans leur totalité, constituent un domaine d'activité assez défini pour qu'on puisse le nommer. Chacune de ces tâches ou activités réclame une compétence (ou une sous-compétence) propre. Elles ont toutes en commun de rendre possible le déploiement des activités relevant du domaine considéré, on peut appeler celui-ci « domaine de compétence ». Les compétences (ou sous-compétences) qui l'occupent n'en restent pas moins disponibles pour contracter d'autres alliances avec d'autres compétences, pour répondre aux besoins de compétence d'autres domaines d'activité.

La première édition de l'*Euroréférentiel* avait reconnu et exploré trente de ces domaines; celle-ci porte ce nombre à trente-trois, répartis en cinq groupes.

Le groupe I : *Information* est le plus important, puisqu'il regroupe à lui seul douze domaines de compétence constituant ce que l'on considère comme « le cœur de métier » ; c'est-à-dire que tout professionnel de l'information doit posséder, à un niveau plus ou moins élevé et dans des conditions de travail diverses, toutes ces compétences, qu'il soit sous-bibliothécaire ou chargé de veille stratégique dans un laboratoire pharmaceutique. On trouve dans ce même groupe à la fois les compétences nécessaires au traitement de l'information et celles qui s'appliquent aux supports de l'information, parce que, dans la réalité du travail des professionnels, ces deux pôles traditionnellement distincts commencent à se rapprocher l'un de l'autre, et aussi pour éviter de donner des arguments à ceux qui s'obstinent à distinguer l'une de l'autre ces deux facettes du travail documentaire.

Le deuxième groupe T : *Technologies* est issu d'une logique différente. Les cinq domaines qu'il regroupe n'ont pas en commun le fait d'assurer une grande fonction essentielle, chacun avec son orientation et ses moyens propres, mais celui d'utiliser les mêmes outils matériels et intellectuels, ceux qui sont offerts par le développement des technologies dites « nouvelles », c'est-à-dire essentiellement l'informatique. C'est ainsi que le domaine intitulé « Publication et édition » se retrouve dans ce groupe, les rédacteurs ayant été plus sensibles à l'intervention de plus en plus généralisée d'aides informatiques à toutes les étapes du processus de publication qu'au rôle joué par celui-ci dans l'ensemble des moyens de communiquer l'information au public.

Avec les groupes C et M, on revient à une logique plus cartésienne. Le groupe C : *Communication* est appelé par le groupe I, tant les notions d'information

et de communication sont solidaires l'une de l'autre, et complémentaires les moyens employés par l'une et par l'autre. Quelques lecteurs pourront trouver un peu scolaire d'avoir donné une place aussi importante à des compétences banales et apparemment allant de soi, comme savoir lire et savoir écrire, dans sa propre langue et aussi dans une (ou plusieurs) langue(s) étrangère(s). Mais ceux qui ont eu l'occasion de voir à l'œuvre (ou à l'essai) certains jeunes diplômés méprisant ces futilités jugeront sans doute qu'il s'agit là de qualités peut-être modestes, mais qu'il n'est pas inutile de valoriser, même si c'est à la marge du vrai travail d'information.

Le groupe M : *Management* peut sembler relever d'une autre discipline, qui de fait est enseignée comme telle dans des universités de toute l'Europe. Mais ce qui lui a valu la place non négligeable qu'elle occupe ici est la conscience de plus en plus affirmée que toute activité humaine, ici celle qui s'applique à l'information, doit être managée, et que les exigences de ce management ont des répercussions sur la qualité même de l'information que l'on a à transférer et sur celle des moyens servant à ce transfert.

On pourra être plus étonné par le groupe S : *Autres savoirs*, d'autant plus qu'il contient actuellement un seul domaine de compétence bizarrement appelé « Savoirs complémentaires ». Il doit être bien entendu qu'il ne peut pas s'agir d'une compétence déjà évoquée dans l'un ou l'autre des trente-deux domaines précédents et que l'on veut rendre plus attirante, comme par une couche supplémentaire de peinture appliquée sur des murs que l'on voudrait plus brillants. Ce ne saurait être non plus une discipline complètement différente de l'information-documentation, mais dans laquelle l'intéressé considère être également versé. Il bénéficierait alors d'une double compétence, comme le docteur en pharmacie qui obtiendrait d'être certifié comme manager en information-documentation : cette double compétence lui attirerait vraisemblablement des propositions d'emploi. Mais ce n'est pas cet *Euroréférentiel* qui pourrait lui être de la moindre utilité pour évaluer ses qualités de pharmacien.

En revanche, les possibilités d'évaluation ouvertes par le domaine S01 peuvent être bienvenues pour un candidat qui, ayant à traiter des informations ou des documents d'une nature particulière, serait pour cela obligé de mobiliser des compétences appartenant à un domaine extérieur aux trente-deux domaines précédents ; il pourrait les faire valider sous la couverture de S01 et accroître ainsi son capital reconnu. Par exemple, un professionnel de l'information qui aurait, dans sa mission, à rechercher ou à analyser des informations relatives aux produits chimiques ou pharmaceutiques pourrait mettre en avant le niveau de compétence qu'il a acquis dans le domaine de la chimie et particulièrement des systèmes de représentation des molécules chimiques utilisés dans les banques de données spécialisées. Un autre devant travailler sur un fonds de documents très anciens pourrait se prévaloir

de ses compétences et de son expérience en paléographie. Un professionnel travaillant à la collecte et au traitement d'informations destinées à alimenter un système d'information géographique pourrait arguer de ses savoirs et de son savoir-faire en matière de technique de représentation et de codage des données topographiques et d'autres métadonnées spécifiques au champ géographique.

Dans tous les cas de ce genre, qui sortent du cadre professionnel que doit respecter cet *Euroréférentiel*, le domaine S01 peut fournir une sorte de méta-guide, un schéma trop abstrait pour être utilisé tel quel, mais qui peut se décliner sous un grand nombre de formes concrètes selon l'expérience intellectuelle particulière de qui voudra s'en servir. C'est dès maintenant une porte ouverte vers des utilisations encore mal définies, mais dont l'expérience pourra éclairer l'intérêt.

◆ Les niveaux de compétence

Toutes les compétences mentionnées dans cet *Euroréférentiel* le sont parce qu'elles sont utiles au professionnel de l'information-documentation pour bien exercer son métier, ou parce qu'elles peuvent lui être utiles dans certaines circonstances. Cela ne veut évidemment pas dire que toutes les compétences qui pourraient être utiles soient mentionnées, ni que le même professionnel doive posséder toutes les compétences qui sont mentionnées. Tous ne les possèdent pas, ou du moins pas au même degré, comme le montre l'expérience la plus banale ; et l'on pourrait classer tous les membres d'un groupe en fonction de leur plus ou moins grande compétence dans un domaine déterminé. Le classement ne serait pas le même dans tous les domaines.

Ces compétences ne sont pas décrites abstraitement, mais sont illustrées par des exemples qui sont pris en règle générale dans des situations réelles. Devant une situation donnée, ou interpellé par une question, un professionnel ayant la compétence voulue répond de telle façon. Selon la difficulté de la demande faite, on peut évaluer le degré de compétence révélé par la réponse donnée. On peut ainsi regrouper ces réponses en classes présentant à peu près le même niveau de difficulté, donc révélant le même degré de compétence. Ainsi sont regroupés en classes les exemples qui sont donnés pour chaque domaine de compétence, c'est-à-dire chacun des domaines d'activité professionnelle où une compétence est nécessaire pour agir efficacement. Encore ne s'agit-il que d'exemples, choisis comme typiques soit d'un pan entier du travail professionnel sur l'information, soit d'un seul métier spécifique. Et même si ces exemples paraissent nombreux, on ne se propose jamais de représenter la totalité des activités ou des métiers qu'on rencontre dans un domaine de compétence. Ce ne sont que des exemples, et des exemples peuvent toujours être remplacés par d'autres. Il faut donc bien se

convaincre que l'ensemble des exemples allégués pour un domaine de compétence donné ne couvre pas tous les aspects de ce domaine.

Dans cet *Euroréférentiel*, le nombre de quatre a été retenu pour regrouper les exemples donnés pour chacun des trente-trois domaines de compétence ; il correspond aux situations professionnelles typiques les plus fréquemment rencontrées. Autrement dit, dans l'*Euroréférentiel*, tous les exemples donnés de ce que doit être capable de faire un professionnel sont regroupés en quatre niveaux, selon leur difficulté. Le professionnel est réputé être compétent au niveau X dans un domaine donné s'il démontre sa capacité à répondre aux demandes classées dans ce domaine au niveau X par l'*Euroréférentiel* (ou à toute autre demande estimée par des experts être de même niveau), et s'il ne parvient pas à répondre aux demandes classées au niveau X+1.

Les quatre niveaux sont ainsi définis :

Niveau 1 : sensibilisation. L'intéressé se contente d'utiliser les outils. Une culture générale de base dans le domaine lui est cependant nécessaire (essentiellement connaissance du vocabulaire de base et capacité à exécuter quelques éléments pratiques ou concrets).

Niveau 2 : connaissance des pratiques. L'intéressé dispose d'un instrument de lecture et d'expression des phénomènes étudiés. Il peut collaborer avec des spécialistes du contenu concerné. C'est le premier niveau du professionnel (usage de savoir-faire pratiques). Il sait manipuler des outils de base, effectuer des travaux d'exécution spécialisés ou répétitifs, transmettre des consignes pratiques.

Niveau 3 : maîtrise des outils. L'intéressé connaît l'existence et le contenu des techniques, sait les définir, en parler, et il en maîtrise l'usage. Il est capable d'interpréter une situation et de porter un jugement impliquant une adaptation de la tâche, de créer un outil. Il peut choisir des actes élémentaires et les enchaîner dans des actions complexes.

Niveau 4 : maîtrise méthodologique. L'intéressé utilise une technique donnée, mais peut l'appliquer dans d'autres circonstances, la transposer à d'autres démarches, lui trouver d'autres domaines d'application, concevoir des améliorations ou d'autres techniques plus élaborées ou adaptées. Il est capable de concevoir des outils ou des produits nouveaux ; d'avoir une approche stratégique ou globale de son activité. Il perçoit la complexité des situations et peut trouver des solutions originales adaptées.

◆ Les aptitudes requises

La définition rappelée plus haut et qui a fourni sa base de départ à l'équipe des rédacteurs, après avoir rappelé que les compétences sont « l'ensemble

des capacités nécessaires... », ajoute aussitôt : « et la maîtrise des comportements requis ». Or tout ce qui a été écrit jusqu'ici dans cet *Euroréférentiel* et commenté dans cette « présentation » concerne les capacités. Il est temps de nous intéresser aussi aux comportements. Ceux-ci sont en effet essentiels dans l'activité professionnelle ; d'eux souvent dépendent l'efficacité de la personne, sa bonne insertion dans son milieu de travail, le fait que l'apport de ses compétences soit perçu comme un enrichissement collectif par l'équipe à laquelle il est affecté et non pas comme un moyen d'afficher sa supériorité. On constate d'ailleurs, en lisant les offres d'emploi dans cette profession, que la majorité d'entre elles mentionnent en premier lieu les aptitudes recherchées chez les candidats : « esprit d'équipe », « ouverture au dialogue », « capacité de décision », « persévérance », etc. Seulement ensuite, et même pas dans tous les cas, on mentionne la formation reçue et éventuellement les diplômes obtenus.

Malgré cela, les aptitudes, c'est-à-dire des dispositions, naturelles ou acquises, qui induisent des comportements, sont moins souvent et moins finement décrites et analysées que les compétences techniques. Même cet *Euroréférentiel*, dont les auteurs sont convaincus de l'importance de ces aptitudes et de la nécessité de les mettre en valeur, ne leur consacre que quelques pages.

C'est que le rôle des aptitudes est moins évident. Une compétence est un élément mesurable (et même à plusieurs niveaux différents, comme le montre ce référentiel) ; elle a été acquise et développée par un processus classique de formation, que l'on peut observer ; ses résultats sont apparents, et on distingue sans appel le professionnel vraiment compétent de celui qui fait seulement semblant de l'être. En revanche, une aptitude n'est qu'une possibilité positive, qui s'apparente à un pari sur l'avenir ; tel trait de caractère qui semble annoncer des réussites professionnelles se révèle plus tard n'avoir été qu'une cause d'échec ou un voile tiré sur des insuffisances. Le caractère conjectural de toute prévision fondée sur la constatation, réelle ou imaginaire, d'aptitudes sans doute actuellement présentes, mais dont on ne sait presque rien sur la façon dont elles évolueront, n'est pas de nature à les faire apprécier.

Un autre obstacle à l'étude sérieuse des aptitudes est le caractère généralement vague et en tout cas très large du terme par lequel on en désigne la plupart : « Capacité de communication... Faculté de création... ». Oui, mais qui donc ne communique pas avec ses semblables ? Qui donc ne crée jamais, ne serait-ce que des songes ? En essayant d'approfondir le contenu de ces formules, on peut en venir à penser qu'il ne s'agit que de degrés dans des facultés que tous, plus ou moins, possèdent ; certains communiquent plus facilement et plus efficacement que d'autres ; certains créent de leurs mains

des objets solides, d'autres créent plus volontiers dans leur esprit des constructions imaginaires. Les formules prises comme exemples sont passe-partout. Si elles peuvent désigner, à certains moments, un individu dont le projet est de faire de l'information une carrière, elles s'appliquent aussi bien au même qui, quelques années plus tard, se retrouve dans une formation à l'analyse économique. Ses aptitudes, il les conserve sans doute, mais il ne se préoccupe plus de les appliquer à une activité qui est étrangère à l'information.

Ce manque de spécificité dans les liens entre une aptitude que l'on parvient à isoler et définir et le secteur professionnel où s'est installé celui qui la présente semble même, par son allure aléatoire, refuser la possibilité d'une analyse qui tendrait, par une pente naturelle, à être généralisante. S'il n'y a que des cas particuliers, c'est peine perdue que de chercher à retrouver entre une aptitude et une pratique professionnelle des passages plus fréquentés que d'autres ; cette densité qui apparaît plus grande ici que là n'est elle-même que le résultat d'un phénomène aléatoire.

Heureusement il reste un moyen de mieux connaître les aptitudes : c'est de profiter du fait qu'elles induisent des comportements, ensembles observables des actions et réactions d'un individu. Ce sont donc ces comportements que l'on peut observer pour reconnaître les aptitudes qui sont à leur origine.

Cette observation reste difficile, et n'est pas couramment pratiquée – en sorte qu'il n'y a pas de base solide pour comparer ses coûts et ses bénéfices. Mais on peut rappeler que, dans le cadre déjà évoqué du projet DECIDoc, une méthodologie avait été élaborée pour faciliter cette évaluation des aptitudes (voir le rapport *Outils d'évaluation des compétences, 2^e partie: Évaluation des aptitudes*. Paris, 1999, inédit). Cette méthode reposait sur des informations rassemblées par quatre ou cinq personnes, et était donc lourde et coûteuse ; mais sa conception fait penser qu'en poussant plus loin l'expérimentation et la réflexion, on devrait arriver à construire un instrument plus maniable.

En ce sens on peut se demander si l'évaluation doit toujours être une mesure. Certes, tous les efforts méthodologiques qui sont faits pour quantifier l'évaluation, donc la rendre le plus possible objective et la soustraire aux humeurs des hommes ou femmes que restent les juges, sont positifs et constituent un progrès. Partout où une possibilité de mesurer se présente, il faut l'utiliser. Mais cela ne veut pas dire qu'il faut tout mesurer, pour la simple raison que tout n'est pas mesurable. Les candidats ou postulants à quelque emploi ou quelque certificat, eux aussi, restent des hommes ou des femmes – c'est-à-dire que ce ne sont pas seulement des mécanismes qui, bien réglés, fonctionnent sans se tromper. Il subsiste quelque part en eux un espace inexploré, où la mesure et le calcul sont ignorés, et qui est une composante sans doute importante de leur personnalité.

Cet espace potentiel de développement personnel s'appuie sur un ensemble d'aptitudes dont telle ou telle a pu déjà s'exprimer dans un contexte professionnel ou personnel. C'est pourquoi on demande à des candidats à un emploi de noter sur leur curriculum vitae leurs centres d'intérêt: il s'agit de comprendre dans quel environnement une aptitude comme la « curiosité d'esprit » amène certains individus à chercher des informations dans des contextes aussi différents que la généalogie, les langues, les voyages, l'astronomie

N'est-ce pas d'ailleurs des éléments de ce genre qui interviennent dans les jugements des hommes les plus sages et les dirigent parfois vers des voies inattendues? Quel membre d'un jury, que ce soit dans l'ordre judiciaire ou dans la tribu universitaire, pourra assurer que ses décisions ont toujours été prises sur la base des seuls calculs que lui permettaient les mesures qu'il avait pu prendre et contrôler? Autrement dit, on accepte que, dans une prise de décisions aussi lourdes de conséquences, puissent intervenir, si peu que ce soit, des éléments non mesurables, comme des sentiments (sympathie, admiration, mépris, etc.). De même les aptitudes ne sont pas directement mesurables, et dès lors elles sont difficiles à évaluer. Cette difficulté, qui naît des insuffisances de nos appareils de mesure et de notre équipement conceptuel, ne justifie pas qu'on ignore leur présence et leur rôle parmi les éléments qui constituent la compétence.

◆ Lesquelles des aptitudes sont « principales » ?

En décidant de faire à cette section une place, même un peu plus généreuse qu'en 1999, dans l'*Euroréférentiel*, les responsables de cette édition ont très sagement imposé qu'elle se limite aux aptitudes « principales ». Soit! Mais comment reconnaître que des aptitudes sont « principales » ? La réponse la plus acceptable à cette question a été: celles qui sont les plus utiles à la profession de l'information.

Mais la difficulté alors ne fait que se déplacer: en quoi consiste cette utilité, et comment peut-on la mesurer pour permettre de dire qu'une aptitude est plus utile que d'autres à cette profession? On ne peut guère sur ce point avoir que des impressions au lieu de certitudes. On peut sans trop de difficultés mettre d'emblée hors jeu des aptitudes qui d'évidence n'ont aucun rapport avec le travail de l'information, comme celles à pratiquer tel ou tel sport. Mais cet exercice n'apporte aucun principe de hiérarchie ou de classement que l'on puisse appliquer aux aptitudes. Force est donc de se fier à l'opinion commune, celle qui est faite notamment par les employeurs et recruteurs, c'est-à-dire les auteurs de ces offres d'emploi où des aptitudes sont si fréquemment demandées. L'analyse d'un corpus de ces offres, contrôlée par des entretiens avec des professionnels consultants, femmes et

hommes qui connaissent bien le terrain et y entretiennent des contacts multiples, reste la meilleure méthode pour reconnaître quelles sont, à un moment donné, les aptitudes « principales », ou au moins celles qui sont considérées comme telles par leurs utilisateurs.

C'est ainsi qu'avaient été choisies les quinze aptitudes qui étaient mentionnées et définies dans la première édition de cet *Euroréférentiel*. Cinq ans après, cet exercice a été répété. Cela a permis de confirmer la pertinence de la liste de 1999, mais aussi d'identifier plusieurs demandes nouvelles et insistantes ; en sorte que la liste présentée ci-après comprend vingt noms d'aptitudes, les quinze de 1999 et cinq autres qui les ont rejoints : l'autonomie, la discrétion, la disponibilité, l'aptitude à la négociation et la réactivité. La liste complète est donnée un peu plus loin.

◆ La place des aptitudes dans l'exercice de la profession

Conformément au principe rappelé ci-dessus, ces aptitudes ne sont pas l'apanage des seuls professionnels de l'information ; la plupart d'entre elles sont de nature assez générale pour avoir autant d'importance dans beaucoup d'autres secteurs professionnels ; mais ce qui importe ici, c'est la place qu'elles occupent dans l'activité courante des professionnels de l'information. Pour la reconnaître, il faut situer l'analyse au niveau des situations professionnelles. Tout professionnel, par exemple un conservateur dans une bibliothèque de recherche, se trouve globalement dans une situation spécifique, déterminée en une très large mesure par le statut du corps auquel il appartient, par son grade dans ce corps, etc. Mais en même temps, dans une même journée, il se trouve successivement dans un grand nombre de situations différentes : il discute d'horaires de travail avec une délégation syndicale, il signe des factures, il reçoit un collègue étranger, il vérifie comment a été catalogué un lot de documents en langue arabe récemment acquis, etc.

D'un côté donc, pour ce professionnel, une situation unique et bien déterminée ; d'un autre côté, toute une série de situations différentes, et qui ne sont pas non plus les mêmes d'un individu à l'autre, d'un cadre de travail à l'autre. Si l'on veut caractériser les situations professionnelles dans lesquelles une aptitude donnée joue un rôle, il faut d'abord déterminer à quel niveau on examine ces situations. Une analyse indépendante des activités couramment déployées par un professionnel permet d'identifier et de nommer une quinzaine de situations typiques. Mais ce nombre risque d'être un peu trop élevé par rapport aux vingt aptitudes dont on veut déterminer le lieu où leur présence est la plus visible ; il conduirait celles-ci à une trop grande dispersion,

qu'il vaut mieux éviter, aussi bien qu'une concentration exagérée. Le rapport numérique le plus favorable à l'obtention de résultats interprétables serait que le nombre de catégories auxquelles puisse être affectée chacune des vingt aptitudes en cause se situe entre le tiers et la moitié de ce dernier nombre – c'est-à-dire qu'il soit au minimum de six, au maximum de dix.

Compte tenu du souhait supplémentaire que les situations étudiées en fin de compte soient d'importance à peu près égale, on a établi une liste de six situations fondamentales :

- A – (Être ou entrer en) Relations avec d'autres personnes**
- B – Rechercher**
- C – Analyser**
- D – Communiquer (au sens de transmettre à autrui un objet, une information, etc.)**
- E – Gérer (des ressources, des collections, etc.)**
- F – Organiser (un système, un service, une activité, etc.)**

On peut dès lors introduire un ordre dans la liste globale des vingt aptitudes, en rattachant chacune à la situation professionnelle dans laquelle elle paraît avoir les meilleures chances de s'employer. Dans la section de la liste qui suit le nom d'une des six situations retenues, les aptitudes pertinentes sont classées dans l'ordre alphabétique de leur nom (c'est-à-dire éventuellement du mot le plus significatif de leur nom).

◆ Les aptitudes comme éléments des compétences

Selon la définition adoptée dans ce référentiel, les aptitudes sont un des éléments constitutifs de la compétence. On pourrait préciser en les considérant comme des éléments transversaux, qui ne s'ajoutent pas aux autres (savoirs et savoir-faire), mais qui se combinent avec eux de façons diverses, pour rendre les compétences plus naturelles pour qui les exerce, plus conviviales pour qui en recueille les fruits. Ce rôle des aptitudes apparaît plus concrètement en examinant la répartition des vingt aptitudes principales entre les six orientations identifiées.

1 – Le groupe le plus nombreux est celui des sept aptitudes à diverses formes de relations personnelles, à la communication dans son sens le plus large. Elles humanisent en quelque sorte le vaste champ de la communication entre les hommes, qui a besoin de compétences techniques (l'*Euroréférentiel* leur rend justice en leur consacrant un de ses groupes de domaines de compétence), mais aussi de la chaleur des propos et comportements des interlocuteurs. Ceux-ci ne sont pas des machines mais des êtres vivants met-

tant en action une ou plusieurs des aptitudes dont ils ont été doués.

2 – Un nombre presque aussi grand d'aptitudes (cinq au lieu de sept) sont orientées vers le pôle « organiser ». Ce sont moins des capacités de l'esprit, comme la majorité des aptitudes du groupe « relations », que des attitudes à adopter devant des événements ou des situations; on pourrait dire: devant le monde tel qu'il est. Ces aptitudes jouent un rôle semblable dans à peu près tous les champs de l'activité humaine; mais elles sont certainement appréciées et recherchées dans celui de l'information-documentation. Ceux qui entrent dans ce champ pour y trouver leur métier ne sont en général pas spécialement attirés par la perspective d'avoir à y organiser quoi que ce soit, souvent même ils n'y pensent pas. Mais bientôt ensuite la réalité s'impose, et elle est qu'il y a beaucoup à organiser, à tous les niveaux. Ceux qui possèdent une de ces précieuses aptitudes facilitant le contact avec cette réalité s'en trouvent alors avantagés et sont particulièrement utiles aux managers des services documentaires.

3 – Par un effet de compensation, ce sont les domaines de compétence les plus techniques, ceux qui constituent le cœur de métier (chercher, analyser, conserver, transmettre, etc.), qui voient le plus petit nombre d'aptitudes s'orienter vers eux, en sorte qu'elles n'y constituent qu'un élément mineur dans la construction des compétences correspondantes. Cet élément peut jouer d'ailleurs dans des sens bien différents. Considérons par exemple la situation très courante de communication matérielle (des documents dans une bibliothèque, des références dans une base de données bibliographiques, des tableaux de chiffres dans une base de données statistiques, etc.). Deux aptitudes différentes (parmi les vingt recensées) peuvent affecter le comportement du professionnel qui se trouve dans cette situation. Une aptitude réactive le conduira à satisfaire au plus vite un demandeur. Mais si son aptitude la plus accusée est au respect scrupuleux de la confidentialité, il aura tendance à s'entourer de précautions, à vérifier sous tous les angles que le fait d'accéder à la demande qui lui est adressée ne risque de causer aucun tort ni à son employeur, ni à lui-même, ni au demandeur, ni à ceux qui furent à l'origine du document ou de l'information recherchée. Naturellement la durée moyenne des transactions passant entre les mains du second professionnel ne peut que s'en trouver allongée.

4 – Les remarques qui précèdent sont destinées à aider l'utilisateur à mieux identifier les aptitudes qu'il rencontre, à les situer par rapport aux principales situations professionnelles et à évaluer leur rôle dans la construction des compétences qu'appelle une de ces situations. En bref, à faire le meilleur usage possible d'une aptitude donnée. Car il y a un bon et un mauvais usage des aptitudes. Ne nous laissons pas prendre au piège des mots. Les aptitudes sont d'ordinaire considérées comme des valeurs positives, et cela était sous-

entendu dans les pages qui précèdent. Mais certaines sont ambivalentes et peuvent devenir un obstacle. À titre d'exemple, la « curiosité d'esprit » est présentée comme une disposition propre à aider et motiver le professionnel en situation de recherche, ce qui est unanimement considéré comme une situation « vertueuse ». Mais elle peut aussi conduire l'individu qui la possède à déplacer constamment son regard d'un objet à un autre, à s'intéresser successivement à toutes sortes de sujets sans en approfondir aucun et donc sans pouvoir asseoir sur aucun une compétence véritable. Autrement dit, pour qu'elle ne se perde pas dans ce travers, la curiosité d'esprit doit s'allier à une autre aptitude, comme la rigueur.

Les aptitudes ont été évoquées ici comme un élément explicatif des comportements en même temps qu'un élément constitutif des compétences. Il serait dangereux de leur faire entièrement confiance et de les laisser seules construire les compétences. Mais ce serait une regrettable myopie que de ne pas les voir en action et de ne pas reconnaître la place qu'elles tiennent dans la compétence d'un professionnel.

◆ Les dernières pages

L'Euroréférentiel se termine de façon classique.

Le Glossaire explicite l'acception des termes que les auteurs emploient constamment et qui désignent les objets qui sont la matière de ce référentiel : compétence, capacité, aptitude, métier, profil de compétence, etc.

L'Index est de type enrichi : on y a introduit quelques mots que le hasard n'avait fait entrer dans aucun des exemples retenus dans les divers domaines de compétence, mais qui sont importants pour guider l'utilisateur vers un de ces domaines où il retrouve l'entourage sémantique de ce mot. Les co-auteurs espèrent que cette richesse (virtuelle) rendra plus supportable l'insuffisance technique qui permet aux mots apparaissant dans l'index de renvoyer seulement au numéro du domaine de compétence où ils se trouvent, et non pas à un endroit plus précisément localisé.

La liste des Remerciements est longue : on a voulu y faire figurer les noms de tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, substantiellement ou occasionnellement, ont apporté une contribution à ce livre. Malgré des omissions inévitables, mais bien involontaires et pour lesquelles nous demandons l'indulgence, elle témoigne du caractère réellement collectif de cet ouvrage. Elle peut être regardée comme la signature elle-même collective des co-auteurs.



Ceux qui y ont travaillé savent bien que ce livre n'est pas sans défauts ; et d'autres lecteurs moins engagés dans sa réalisation ne manqueront pas de le leur rappeler. Avant de sortir au grand jour, il a connu nombre de versions successives. Et puis il a fallu s'arrêter, parce que l'exercice devenait vain, et surtout parce qu'on avait besoin de l'objet même imparfait, et que plusieurs groupes l'attendaient pour en faire un instrument de leur propre travail.

Le voici donc. De le voir sous cette forme d'objet fini, que l'on manipule, que l'on ouvre, que l'on lit, on se rend mieux compte de ce qu'il faudrait (ou plutôt : de ce qu'il faudra) faire pour que sa troisième édition en soit améliorée et plus commodément utile. Le dossier de cette troisième édition est ouvert, et n'est déjà plus vide. Pour atteindre ce nouveau but, il faudra du travail, et il faudra des compétences. Il faudra aussi que les associations professionnelles y apportent des moyens, manifestent leur intérêt, ne soient pas avares de leurs encouragements ; c'est à elles de prendre leurs responsabilités.

– | –

Domaines de compétence



- INFORMATION • TECHNOLOGIES • COMMUNICATION
- MANAGEMENT • AUTRES SAVOIRS

Liste des domaines

Groupe I – INFORMATION	35
I01 – Relations avec les usagers et les clients	37
I02 – Compréhension du milieu professionnel	39
I03 – Application du droit de l’information	40
I04 – Gestion des contenus et des connaissances	42
I05 – Identification et validation des sources d’information	44
I06 – Analyse et représentation de l’information	45
I07 – Recherche de l’information	46
I08 – Gestion des collections et des fonds	47
I09 – Enrichissement des collections et des fonds	49
I10 – Traitement matériel des documents	50
I11 – Aménagement et équipement	52
I12 – Conception de produits et services	53
Groupe T – TECHNOLOGIES	55
T01 – Conception informatique de systèmes d’information documentaire	57
T02 – Développement informatique d’applications	58
T03 – Publication et édition	59
T04 – Technologies de l’Internet	61
T05 – Technologies de l’information et de la communication	62
Groupe C – COMMUNICATION	63
C01 – Communication orale	65
C02 – Communication écrite	66
C03 – Communication audiovisuelle	67
C04 – Communication par l’informatique	68
C05 – Pratique d’une langue étrangère	69
C06 – Communication interpersonnelle	70
C07 – Communication institutionnelle	71

Groupe M – MANAGEMENT	73
M01 – Management global de l'information	75
M02 – Marketing	76
M03 – Vente et diffusion	77
M04 – Gestion budgétaire	78
M05 – Gestion de projet et planification	79
M06 – Diagnostic et évaluation	80
M07 – Gestion des ressources humaines	81
M08 – Formation et actions pédagogiques	82
Groupe S – AUTRES SAVOIRS	83
S01 – Savoirs complémentaires	85



**– Groupe I –
Information**

101

RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES CLIENTS

◆ **Exploiter les différentes formes d'interaction avec les usagers de l'information (accueil, orientation, reformulation, formation) pour comprendre et suivre leurs besoins d'information, leur permettre d'exploiter au mieux l'information et de développer une certaine culture de l'information.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Accueillir le public et l'orienter parmi les ressources de l'établissement, en appliquant les procédures établies et en présentant les outils mis à la disposition des usagers (livrets d'accueil, guides utilisateurs, etc.)
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : information, renseignement, donnée, document, référence, cote, répertoire, demande, besoin, utilisateur final, client, chercheur, politique documentaire, service de l'utilisateur, etc.
3. Connaître, expliquer et faire appliquer le règlement de la bibliothèque

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Prendre en charge la demande exprimée par un utilisateur, en dégager la signification et la situer dans le contexte d'une démarche de recherche d'information
2. Conseiller et orienter les publics vers les ressources internes mais aussi vers les ressources externes ; apporter une réponse appropriée même à des demandes imprévues
3. Concevoir et présenter des guides utilisateurs et autres produits pédagogiques dans l'objectif de développer la culture informative des usagers et de les former aux ressources documentaires, sur place ou à distance
4. Initier l'utilisateur à l'exploitation de la

banque de données ou du portail documentaire du service documentaire ou de la médiathèque

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. S'adapter aux besoins des usagers et clients, en anticipant sur les demandes
2. Déterminer et faire préciser les besoins en renseignements des décideurs, et leurs préférences en matière de communication
3. Comparer la valeur pour l'utilisateur du service rendu avec son coût économique
4. Mettre en valeur les compétences et les services rendus par les professionnels de l'information
5. Concevoir et mettre en œuvre des actions destinées à développer la culture informative des usagers ou clients, sur place et à distance
6. Organiser des expositions, événements culturels, conférences, débats publics en liaison avec le fonds et les usagers, dans et hors les murs
7. Accompagner, en tant que professionnel de l'information-documentation, des groupes de travail d'usagers d'information

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Théoriser les besoins, les représentations et les usages de l'information, notamment les nouveaux besoins
2. Concevoir et proposer la politique, les actions et outils collectifs pour assurer les « interactions » avec les usagers (guide méthodologique, FAQ de questions-types)
3. Promouvoir chez les usagers une éthique et un comportement policé dans l'utilisation de l'information
4. Sensibiliser et impliquer dans la formation des usagers les autres services, comme le département informatique

Les domaines de compétence

VOIR AUSSI

C06 – Communication interpersonnelle

M02 – Marketing

M06 – Diagnostic et évaluation

M08 – Organisation de formations et
pédagogie

COMPRÉHENSION DU MILIEU PROFESSIONNEL

◆ **S'orienter dans le milieu professionnel national et international de l'information et de la documentation, ainsi que dans l'environnement politique, économique et institutionnel de la Société de l'information, afin de contribuer à faire reconnaître la profession et sa place dans la société. Acquérir une culture et une identité professionnelles se traduisant par la connaissance des acteurs, du vocabulaire, de l'histoire, des lieux de rencontre et d'échange de la profession et des professions connexes, permettant d'être plus efficace dans son travail et de gérer son évolution professionnelle.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Identifier les principales organisations professionnelles en information et documentation de sa région et de son pays et suivre leurs activités
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : politique de l'information, économie de l'information, producteur, serveur, intermédiaire, utilisateur final, syndicat, métier, consultant, déontologie, normalisation, certification, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Décrire l'organisation de la profession, les principales catégories d'acteurs publics, associatifs et marchands de l'information : documentation, bibliothèques, archives, intelligence économique, et leurs situations statutaires
2. Identifier les filières et lieux de formation et de certification en information-documentation dans son pays
3. Localiser et exploiter les publications professionnelles spécialisées, les possibilités de formation continue, etc.

4. Identifier les principes juridiques et déontologiques s'imposant à la profession

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Interpréter les grands principes déterminant la politique et l'économie de l'information dans son pays ou sa région
2. Identifier l'organisation de la profession et les filières de formation et certification dans d'autres pays
3. Se positionner dans l'évolution historique de la profession et de l'ensemble des activités qui s'y rattachent
4. Se faire reconnaître comme membre de sa profession et promouvoir celle-ci à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise
5. Mettre en place des mesures garantissant le respect des principes déontologiques de la profession

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Agir au sein des organisations professionnelles et sociales pour défendre la profession et ses usagers
2. Définir et promouvoir une politique d'information visant à valoriser une image dynamique de la profession
3. Concevoir et promouvoir des principes de coopération institutionnelle dans tous les domaines et à tous les niveaux, créer et développer des partenariats publics et privés
4. Participer à l'évolution des codes déontologiques

VOIR AUSSI

C07 – Communication institutionnelle

M02 – Marketing

APPLICATION DU DROIT DE L'INFORMATION

◆ **Appliquer les dispositions et les procédures légales, réglementaires et conventionnelles relatives à l'activité d'information et documentation, notamment en matière de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droit de la propriété industrielle, droit de la personnalité (respect de la vie privée), droit de la concurrence, droit des contrats, droit de prêt, droit de copie, liberté d'expression, protection des données individuelles, droit de l'image, etc.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Caractériser la fonction des principales institutions qui émettent et font appliquer les règles de droit au niveau national, européen ou international
2. Reconnaître des documents juridiques ou normatifs de différents statuts
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : droit, directive, règlement, convention, norme, propriété intellectuelle, droit d'auteur, droit de copie, *copyright*, brevet, contrat, jurisprudence, journal officiel, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Identifier et hiérarchiser les règles et les textes en vigueur relevant du droit de l'information au niveau national, européen ou international
2. Identifier les outils d'accès à l'information juridique nationale, européenne et internationale
3. Interpréter et appliquer les textes selon les différents types de sources (analogique et numérique), selon les différents usages (consultation, copie, prêt, animation, respect des durées légales de conservation, protection de la vie privée, etc.) au sein de son

organisation : textes de loi, jurisprudence, contrat

4. Diffuser l'information pertinente auprès des usagers
5. Rechercher des informations pour mettre un produit ou un service documentaire en conformité avec le droit

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Identifier et hiérarchiser les règles et les textes en préparation relevant du droit de l'information au niveau national, européen ou international
2. Évaluer les incidences sur l'activité documentaire d'une évolution du contexte juridique, des règles d'usage dans le secteur de l'entreprise
3. Évaluer si un système d'information simple est conforme au droit de l'information en application et en préparation et faire les démarches pour le mettre en conformité
4. Négocier les contrats avec les prestataires de service : création d'un site web, accès à des revues en ligne, achat d'un logiciel documentaire, etc.
5. Décider de l'opportunité d'utiliser les modèles juridiques alternatifs : logiciel libre, libre accès aux publications, *copyleft*, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Mener une action politique pour faire évoluer ou faire respecter le droit des usagers de l'information
2. Élaborer le texte d'une proposition ou d'un amendement juridiquement recevable
3. Mettre en évidence d'éventuelles disparités administratives ou légales entre les pays
4. Créer et gérer un consortium destiné à négocier avec d'autres partenaires du monde de l'information, par exemple les éditeurs de ressources électroniques

5. Évaluer si un système d'information complexe est conforme au droit de l'information en application et en préparation et faire les démarches pour le mettre en conformité

GESTION DES CONTENUS ET DES CONNAISSANCES

◆ **Organiser, structurer et gérer les ressources (documents ou collections de documents, archives, informations ou connaissances) ; modéliser, créer et exploiter métadonnées et accès.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Identifier les fichiers, registres et catalogues, papier ou électroniques, en usage dans l'organisme
2. Repérer pour un objet ou document, quel que soit son support, les éléments de description, facilement identifiables, en vue de leur introduction dans un fichier et/ou de leur classement
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : banque de données (factuelles, bibliographiques, etc.), catalogue, répertoire numérique, inventaire, fichier d'autorité, base de connaissances, hypertexte, métadonnées Dublin Core, liste contrôlée, format, référence bibliographique, rubrique, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Identifier les éléments d'information caractérisant un document et les transcrire dans un système de description en appliquant des normes. Par exemple : ISBD, OAIS, normes de description des archives, normes de translittération, numérotation ISAN
2. Contrôler l'homogénéité formelle des données en fonction des règles établies
3. Créer un fichier après avoir identifié une structure simple, adaptée aux objets ou documents à gérer, et définir les règles de saisie associées, au moyen d'outils bureautiques
4. Organiser des documents à regrouper dans un dossier électronique ou papier, en fonc-

tion d'un usage prédéfini ou défini à l'avance (ordre du jour d'une réunion, plan thématique simple, étapes d'un projet, etc.) ou des demandes spécifiques d'un utilisateur

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Collaborer à la conception et la structuration d'un système d'information documentaire (base de données, portail) en vue d'un usage identifié (production normalisée de document électronique, catalogue de bibliothèque, inventaire d'archives, base de connaissances, etc.)
2. Rédiger un cahier des charges fonctionnel, organisationnel, ergonomique et/ou technique, en vue de faire l'acquisition d'un outil ou de développer une application sur un outil existant
3. Organiser le travail d'alimentation et de gestion du dispositif et développer les outils associés (modèles de document, procédure, etc.)
4. Mettre en œuvre une collaboration entre organismes pour l'agrégation de ressources réparties (catalogue collectif, portail personnalisé)
5. Assurer un degré de sécurité et de confidentialité adapté au contexte
6. Identifier les enjeux liés à l'application des normes et formats, suivre l'évolution dans ce domaine

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Concevoir un système global de mémorisation de l'information répondant à la politique générale de l'organisme (*records management*, intelligence économique, portail documentaire, système d'information territorial, etc.)
2. Mener à bien la recherche et la sélection d'une solution technique appropriée en rela-

tion avec les fournisseurs et les commanditaires du projet

VOIR AUSSI

C06 – Communication interpersonnelle

T01 – Conception informatique de systèmes d'information documentaire

T02 – Développement informatique (du SID)

T03 – Production et édition

M05 – Diagnostic et évaluation

IDENTIFICATION ET VALIDATION DES SOURCES D'INFORMATION

◆ **Repérer, évaluer, sélectionner et valider des sources d'information (documents imprimés, sites web, organismes et personnes).**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Repérer au sein d'un fonds documentaire les grandes catégories de documents (selon leur nature, selon leur origine, selon leur degré d'élaboration, selon leur support, etc.)
2. Identifier les principaux organismes ou services émetteurs d'information ou de connaissance dans son secteur d'activité et au sein de son entreprise
3. Définir pour chaque document ou information sa provenance, son actualité (date de production)
4. Comprendre et connaître la définition de termes comme : éditeur, producteur, diffuseur, source d'information, organisme ressource, personne ressource, organisme verseur, critères de sélection, collecte de l'information, usuel, encyclopédie, dictionnaire, glossaire, sources primaires, secondaires et tertiaires, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Caractériser les documents selon leurs publics et leurs usages (vulgarisation, recherche, enseignement, veille ou aide à la décision, loisirs ou culture, etc.)
2. Se servir des outils et méthodes courants de repérage des sources d'information : catalogues, annuaires, répertoires, bibliographies, signets, listes de liens, portails spécialisés, etc.
3. Identifier divers types de sources internes ou externes et en contrôler la qualité, en appliquant des critères de sélection, pertinence, authenticité, fiabilité, actualisation, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Évaluer la qualité et la complémentarité des sources, en définissant des critères de sélection, pertinence, authenticité, fiabilité, actualisation, etc.
2. Identifier des producteurs de documents internes ou externes, non commercialisés et difficiles d'accès, par l'échange et la participation à des réseaux
3. Obtenir des informations inédites en prenant contact avec leurs détenteurs
4. Concevoir et gérer (repérer, acquérir, mettre à jour, éliminer) un répertoire de sources d'information : annuaire d'organismes, guide de sites web, bibliographie, portail thématique, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Concevoir une stratégie de collecte et de validation des sources des informations et suivre sa mise en œuvre
2. Comparer les sources d'information dans un objectif de meilleur rapport coût/efficacité et de suivi de l'offre, notamment pour le marché des contenus électroniques (agrégateurs de presse, serveurs de données financières, etc.)
3. Coordonner au sein d'un réseau la définition et l'application des critères d'évaluation de la qualité et de la complémentarité des sources

VOIR AUSSI

I02 – Compréhension du milieu professionnel

M06 – Diagnostic et évaluation

ANALYSE ET REPRÉSENTATION DE L'INFORMATION

◆ Identifier et décrire le contenu d'une ressource documentaire pour en faciliter la recherche, par l'indexation et l'élaboration de résumés documentaires.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Classer les documents selon un plan de classement thématique
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : index, classement, classification, mot-clé, vedette matière, descripteur, thésaurus, liste d'autorités, grille de saisie, résumé, synthèse documentaire, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Caractériser le sujet principal ou les concepts principaux d'un document
2. Procéder au catalogage matière d'un lot de documents
3. Élaborer un index
4. Traduire en langage documentaire les concepts principaux d'un document ; savoir utiliser un plan de classification, un fichier ou une liste d'autorités, un thésaurus ; proposer des candidats descripteurs
5. Distinguer les trois types de relations dans un thésaurus : équivalence, hiérarchie et association
6. Rédiger un résumé signalétique ou sélectif (en relation avec les besoins des utilisateurs)
7. Analyser et référencer des sites web pour un annuaire
8. Indexer les questions des utilisateurs dans un contexte de recherche pour trouver l'information pertinente

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Rédiger un résumé analytique ou un commentaire critique
2. Contrôler la cohérence et la pertinence

d'un fichier d'autorités

3. Élaborer un langage documentaire : lexique contrôlé, thésaurus, plan de classification thématique ou des activités ; en assurer la cohérence et l'évolution ; rédiger des manuels d'indexation

4. Connaître l'offre du marché en outils d'analyse et de résumé automatiques et suivre son évolution

5. Créer des profils et des équations de recherche ou requêtes, dans le cadre d'une diffusion sélective de l'information (DSI)

6. Exploiter un outil de *textmining* (fouille de données)

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Définir la politique d'analyse et d'indexation du service de documentation

2. Choisir l'(es) outil(s) d'accès (plan de classement, thésaurus, lexique, etc.) le(s) plus adapté(s) aux utilisateurs, en établissant des comparaisons entre eux

3. Définir la méthode d'élaboration d'un langage documentaire

4. Choisir et mettre en place un module thésaurus dans un logiciel documentaire

5. Choisir et mettre en place un outil d'analyse et de résumé automatiques

VOIR AUSSI

IO1 – Interaction avec les usagers et les clients

CO2 – Communication écrite

CO3 – Communication orale

CO4 – Communication audiovisuelle

RECHERCHE DE L'INFORMATION

◆ **Chercher et trouver des informations, grâce à des méthodes et des outils informatiques et manuels, permettant de répondre à la demande des utilisateurs dans des conditions de coûts et de délais optimales ; évaluer l'adéquation entre la demande et la réponse fournie.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Fournir une réponse immédiate aux questions simples posées par un utilisateur : adresse, transmission d'un document, etc.
2. Manier efficacement les annuaires et répertoires d'usage courant
3. Retranscrire et transmettre un renseignement
4. Comprendre et connaître la définition de termes comme : requête, veille, critères de recherche, opérateurs booléens, moteur de recherche, annuaire, catalogue, texte intégral, portail, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Traiter une demande d'information courante en adoptant une stratégie de recherche adéquate
2. Utiliser de manière efficace et complémentaire les différents outils de recherche : dictionnaires, encyclopédies, atlas, annuaires, bases de données, moteurs de recherche, métamoteurs, web invisible, etc.
3. Identifier et utiliser des sources de toute nature capables de répondre à la demande et les interroger efficacement
4. Retranscrire et transmettre les résultats d'une recherche courante
5. Assurer une veille dans le cadre de procédures de travail préétablies
6. Évaluer les résultats d'une recherche en termes de fiabilité et de pertinence

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Analyser une demande d'information complexe ou imprécise, faire un diagnostic et élaborer une stratégie de recherche ; retranscrire le résultat de la recherche
2. Identifier puis sélectionner parmi diverses sources les plus pertinentes
3. Maîtriser les fonctions avancées des moteurs et méta-moteurs et autres outils de recherche sur le web pour les combiner de manière optimale ; savoir comparer et évaluer ces outils
4. Connaître et savoir exploiter les outils de recherche en texte intégral
5. Mettre en place un projet de veille
6. Alimenter une base de connaissances, de questions-réponses permettant de répondre rapidement et de manière cohérente aux questions les plus fréquentes (FAQ)
7. Mettre en place les outils et procédures permettant de valider la fiabilité et la pertinence de l'information trouvée

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Concevoir des stratégies de recherche et de veille complexes et évolutives dans une optique d'aide à la décision
2. Définir une politique de réponses adaptées aux besoins des différentes catégories d'utilisateurs, intégrant des prestations à valeur ajoutée ainsi que l'évaluation du rapport coût/efficacité de ces services et produits
3. Organiser la capitalisation des résultats des recherches, par exemple au sein d'une base de connaissances
4. Élaborer des méthodes d'évaluation des systèmes de recherche d'information

VOIR AUSSI

T05 – Technologies de l'information et de la communication

GESTION DES COLLECTIONS ET DES FONDS

◆ **Élaborer et appliquer des critères de sélection, d'acquisition, de conservation et d'élimination de documents permettant de constituer et d'organiser des collections de documents de toute nature ou des fonds d'archives, de les conserver en garantissant leur accessibilité, de les développer en les tenant à jour et de les purger des éléments devenus inutiles, en suivant l'évolution des besoins des usagers ; les décrire dans des catalogues de toute nature (manuscrits, imprimés, microformes, multimédias, bases de données, sites Internet).**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Vérifier la présence ou l'absence de documents dans une collection ou un fonds
2. Intégrer ou reclasser des documents dans une collection ou un fonds
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : document, dossier, fichier, pièce d'archive, collection, fonds, catalogue, catalogage, inventaire, série, formulaire, acquisition, dépôt légal, élimination, récolement, désherbage, préarchivage, archivage, ISSN, ISBN, norme DOI
4. Faire un catalogage simple avec un masque de saisie

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Mesurer l'utilisation faite des documents d'une collection ou d'un fonds
2. Évaluer la qualité et les lacunes d'une collection ou d'un fonds et l'ajuster aux besoins des usagers
3. Identifier les documents perdus, actualiser les catalogues et inventaires
4. Utiliser les outils (catalogues, bibliographies, répertoires, etc.) permettant de localiser et de se procurer les documents

5. Conserver ou éliminer des ressources documentaires de façon appropriée, en tenant compte de la durée de vie des différents types de documents

6. Élaborer ou récupérer des notices de catalogage

7. Mettre à jour des collections virtuelles, des listes de liens

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Conduire une étude globale de l'utilisation d'une collection ou d'un fonds

2. Déterminer les critères d'un préarchivage, établir une charte d'archivage

3. Déterminer les critères du désherbage d'une collection ou d'un fonds

4. Harmoniser la politique de développement d'une collection avec les autres membres d'un réseau dans un objectif de mutualisation de l'usage et de la conservation

5. Concevoir et gérer des collections virtuelles, des listes de liens

6. Contrôler la qualité du catalogue et veiller à l'application de la politique et des normes de catalogage (ISBD, Unimarc), rédiger un guide de saisie

7. Contrôler la qualité des pratiques de conservation

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Définir un plan de développement des collections ou des fonds

2. Réaliser des expertises sur l'authenticité ou l'ancienneté de fonds bibliographiques

3. Évaluer une politique de sélection des documents

4. Définir les méthodes permettant d'apprécier la cohérence d'une collection et son adaptation à ses conditions d'utilisation

5. Superviser la politique d'archivage en garantissant la conservation et la réutili-

sation de tous les types de documents, y compris les documents numériques. Prévoir les migrations et les outils permettant de relire et d'exploiter les documents

6. Conduire une politique de catalogage garantissant la qualité des notices ; mettre en place le catalogage partagé et la reprise de notices ; assurer une veille sur l'évolution des normes de catalogage

7. Participer à l'évolution des normes de description des documents ou contrôler leur application : Unimarc, Z.3950, Dublin Core, ISAD(G), etc.

VOIR AUSSI

M05 – Gestion de projet et planification

ENRICHISSEMENT DES COLLECTIONS ET DES FONDS

◆ **Définir et mettre en œuvre une politique de développement des fonds et des collections, sélectionner les ressources d'informations à acquérir (documents, produits, prestations, etc.) et approvisionner les collections et les fonds en fonction de règles de gestion établies.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Effectuer un achat ponctuel de documents ou de fournitures de bibliothèque selon des directives données
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : acquisition, commande, bon d'achat, facture, note de frais, ticket de caisse, paiement comptant, remise libraire, fournisseur, approvisionnement
3. Effectuer le bulletinage des revues reçues sur abonnement

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Comparer dans un cas déterminé l'efficacité des moyens de se procurer des documents (par achat sur Internet, par abonnement imprimé ou numérique, emprunt, location, don, dépôt, licence, etc.)
2. Manier des outils de localisation, imprimés ou électroniques
3. Identifier les fournisseurs ou prestataires possibles pour un produit, des documents ou un service donnés, comparer leurs tarifs ou faire établir un devis
4. Suivre la fourniture/prestation depuis la commande jusqu'à la livraison, relancer un fournisseur en cas de retard, contrôler la conformité du document ou de la fourniture livré par rapport au bon de commande

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Rédiger un appel d'offres, établir des cahiers des charges et des contrats pour la

fourniture d'équipements ou de prestations complexes

2. Négocier des conditions d'achat et de licence, des accords de sous-traitance ou d'externalisation d'activités
3. Organiser des contrôles de réception pour des prestations
4. Mettre en œuvre une politique d'échange de documents afin d'enrichir le fonds à moindre coût

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Définir et maîtriser une politique d'acquisition et une chaîne complète d'approvisionnement en documents
2. Préempter dans une vente publique, revendiquer des documents soustraits aux archives publiques
3. Coordonner divers fournisseurs ou partenaires, en interne ou en externe, impliqués dans un grand projet d'acquisition ou de constitution d'une mémoire
4. Concevoir et contrôler des procédures de contrôle-qualité à la réception pour des produits ou des prestations inhabituels
5. Négocier la cession ou le dépôt de fonds d'archives privées

VOIR AUSSI

MO3 – Vente et diffusion

TRAITEMENT MATÉRIEL DES DOCUMENTS

◆ **Déterminer et mettre en œuvre des méthodes, mesures et techniques visant à ranger, protéger, prévenir des dégradations, restaurer et communiquer au public des supports, quelle que soit leur nature.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Ranger des documents dans un dispositif de stockage : étagères, dossiers, répertoires, magasins, silos, etc.
2. Classer et trier des documents selon des critères simples (alphabétiques, numériques, géographiques, chronologiques)
3. Vérifier l'état de conservation des documents et effectuer de petites réparations
4. Comprendre et connaître la définition de termes comme : support magnétique, support optique, microforme, diapositive, ressource électronique, magnétoscope, numériseur, récolement, estampillage, registre d'inventaire, fichier topographique
5. Équiper les documents et les boîtes de classement : étiquettes, sécurité antivol, cote, estampillage, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Décrire les principales contraintes et techniques de protection des documents courants contre la détérioration, contre le vol ainsi que les normes de conservation et de préservation
2. Déterminer et mettre en œuvre les traitements possibles (relier, transférer, restaurer, transcoder, reformater, microfilmer, numériser)
3. Comprendre et contrôler la cohérence du circuit, du classement et de la communication au public des documents
4. Connaître et vérifier les conditions d'archivage et de stockage

5. Inclure dans les documents numérisés les différentes métadonnées liées au traitement matériel du document pour une récupération optimale

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Contrôler l'accessibilité des documents
2. Mettre en œuvre des techniques modernes de prévention, de préservation et de restauration
3. Établir, mettre en œuvre et contrôler un programme de conservation et de préservation des supports d'information, de transfert des supports (microfilmage, numérisation, transcodage)
4. Choisir un système de rangement adapté aux différents types de support (manuscrits, imprimés, audiovisuels, électroniques, etc.) et les aménagements correspondants
5. Concevoir et évaluer le circuit du document, identifier les opérations inutiles ou inappropriées
6. Veiller à la bonne conservation et à la sécurité des documents précieux

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Concevoir une politique d'archivage et de conservation (gestion, durée et support de conservation, stockage) adaptée aux exigences législatives et aux besoins de l'organisme et de ses clients internes et externes
2. Concevoir et mettre en œuvre de nouveaux systèmes de conservation, de préservation et de communication au public des documents
3. Élaborer un plan d'urgence pour faire face à un sinistre
4. Évaluer et mettre en pratique des systèmes garantissant la pérennité de la conservation des documents électroniques parallèlement à l'évolution des formats
5. Promouvoir des politiques d'adoption des

différentes normes de métadonnées pour la récupération de l'information

VOIR AUSSI

C01 – Communication orale

C02 – Communication écrite

C03 – Communication audiovisuelle

C04 – Communication par l'informatique

111

AMÉNAGEMENT ET ÉQUIPEMENT

◆ **Organiser physiquement l'espace de travail et les lieux de conservation des documents ; aménager les espaces de consultation de manière à permettre l'accueil de tous les publics et à rendre l'ensemble des services attendus.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Dresser le plan d'un local avec l'emplacement des différents espaces et du mobilier
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : surface totale, dégagement, espace public, magasin, rayonnage dense, sécurité, liaison interne, aire de circulation, accessibilité, hygrométrie, climatisation, isolation acoustique, ergonomie, etc.
3. Réaliser et installer la signalétique

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Choisir un matériel de rangement pour un fonds homogène et limité en volume, et pour les outils documentaires correspondants (fichiers, dossiers)
2. Disposer le mobilier existant pour faciliter les conditions de travail ou d'accueil
3. Veiller à la disposition des postes informatiques en accès libre

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Aménager l'espace d'un service d'archives, d'une bibliothèque, d'un centre de documentation, d'une médiathèque, d'un stand d'exposition ou d'un espace d'auto-documentation
2. Déterminer et faire réaliser la signalétique, des bornes d'orientation, des plans pour faciliter l'accès aux différents pôles d'information
3. Sélectionner les équipements de lecture et de protection des documents manuscrits, imprimés, numériques, audiovisuels, etc.

4. Préparer un déménagement
5. Prendre en compte les contraintes ergonomiques dans l'aménagement des postes de travail du gestionnaire et de l'utilisateur d'un système documentaire
6. Choisir et mettre en place un portail de sécurité

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Prendre en charge un projet de création d'un centre de documentation, d'un centre d'archives ou d'une bibliothèque, en liaison avec des professionnels de l'aménagement : ergonomes, architectes, acousticiens, etc.
2. Concevoir l'aménagement de l'espace d'une grande structure de documentation ou d'information : banques d'accueil du public, espaces de lecture, espaces d'auto-documentation, etc.
3. Décider de la localisation et de l'aménagement des postes de travail du personnel

VOIR AUSSI

M02 – Marketing

M05 – Gestion de projet et planification

M06 – Diagnostic et évaluation

112

CONCEPTION DE PRODUITS ET SERVICES

◆ **Rendre disponibles et exploitables les ressources (documents et collections de documents, informations, connaissances) à travers la fourniture de produits et/ou services documentaires, et assurer leur maintenance.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Mettre en forme et transmettre correctement un renseignement simple
2. Connaître les usages possibles des fonds, produits et services disponibles dans l'organisme
3. Trier des demandes de prêt entre bibliothèques et y donner suite
4. Comprendre et connaître la définition de termes comme : produit, service, prestation, thème, résumé, note de synthèse, prestation à valeur ajoutée, OPAC, panorama de presse, bibliographie, communication scientifique, support audiovisuel

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Orienter l'utilisateur vers le produit ou service le plus adapté à ses besoins et pratiques, et l'aider à l'obtenir dans la forme appropriée
2. Actualiser un produit (dossier, rubriques d'un portail documentaire, revue de sommaires, etc.) selon des procédures définies et des critères explicites
3. Assurer la diffusion ciblée ou personnalisée de l'information selon des profils d'intérêt
4. Organiser les résultats d'une recherche sur banques de données

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Définir l'organisation interne et la présentation d'un produit-type d'information (dossier thématique, résultat de recherches, FAQ, revue de presse électronique, guide de

sites web, etc.) adapté aux pratiques des utilisateurs

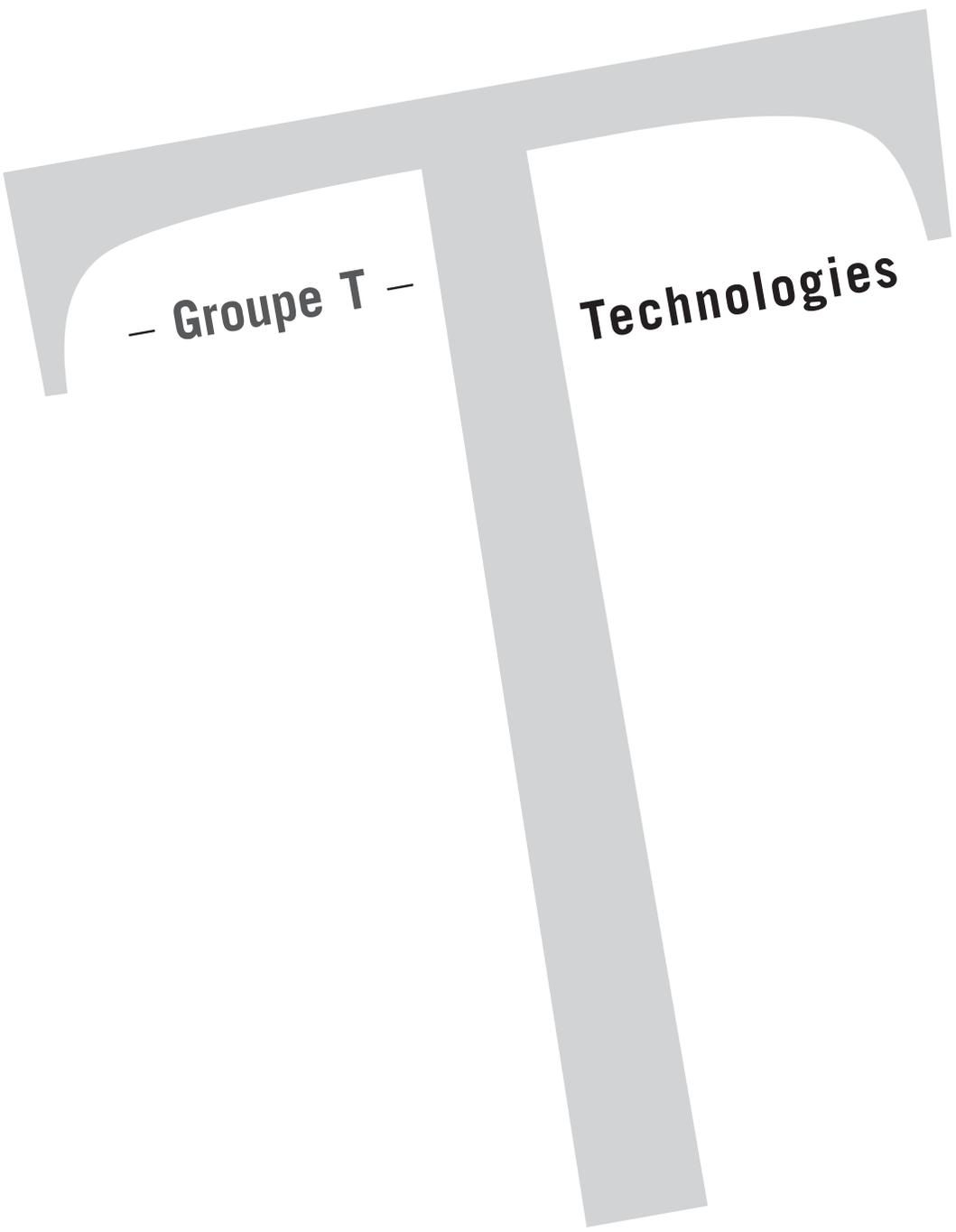
2. Déterminer l'architecture d'un portail d'information, articulé autour de produits (dossier, revue de sommaire, etc.) ou de services (fil d'agence, actualités, commande de documents, abonnement à des profils, etc.)
3. Définir ou réadapter des profils d'intérêt

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Élaborer et faire évoluer une politique de services et de produits (catalogue, inventaire d'archives, portail, système de veille, etc.) adaptée aux usagers, aux pratiques, à la nature des documents et aux contraintes de l'environnement, tout en restant en cohérence avec les systèmes d'information existants
2. Collaborer avec d'autres organismes, internes ou externes à l'entreprise, dans le cadre d'une stratégie globale d'accès et/ou de diffusion de l'information

VOIR AUSSI

- T03** – Publication et édition
C01 – Communication orale
C02 – Communication écrite
C03 – Communication audiovisuelle
C04 – Communication par l'informatique
T04 – Technologies de l'Internet
M02 – Marketing

A large, light gray, stylized letter 'T' logo is centered on the page. The top bar of the 'T' is wide and has rounded ends. The vertical stem is narrower and tapers slightly towards the bottom. The text is placed within the negative space of the 'T'.

– Groupe T –

Technologies

T01

CONCEPTION INFORMATIQUE DE SYSTÈMES D'INFORMATION DOCUMENTAIRE

◆ Concevoir, spécifier et administrer un système d'information documentaire ; définir l'interface appropriée aux utilisateurs.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Utiliser les différentes fonctions courantes (acquisition, gestion, recherche, impression, diffusion et export) d'un système d'information standard reconnu : un système de gestion électronique de documents (SGED), un système de recherche d'information, un système informatisé de gestion de bibliothèques (SIGB), de gestion de contenu, de gestion des connaissances
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : GEIDE, SIGB, portail, fonctionnalités, module, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Caractériser les fonctionnalités des différents modules d'un système d'information et les résultats attendus
2. Faire des tests des différents modules d'un ou plusieurs de ces systèmes d'information
3. Utiliser, pour l'entrée des données dans un système d'information complexe, les particularités et modalités/conditions d'utilisation du système
4. Utiliser un système d'information complexe de courtage d'information

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Intégrer les fonctionnalités d'un système d'information dans un processus de travail existant, planifier et mettre en œuvre le nouveau processus
2. Configurer en détail un système d'information complexe (par exemple les processus de travail dans un système de management

de clients, le prêt dans un système de gestion de bibliothèques)

3. Faire évoluer les processus de travail existants dans le cadre d'un système d'information, pour obtenir un fonctionnement plus efficient et des procédures plus efficaces
4. Définir les fonctionnalités nécessaires à un nouveau système d'information et évaluer ses effets sur le marché

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Combiner différents systèmes d'information dans une conception et une vision globales, évaluer les possibilités techniques de réalisation d'un tel projet
2. Planifier et réaliser le déploiement d'un système d'information complexe
3. Planifier et contrôler le transfert d'un système d'information à un autre en exploitant les outils informatiques nécessaires (*parsers*, macros, etc.)
4. Mettre au point et utiliser une méthode d'évaluation (par exemple des méthodes de *benchmarking*) pour tester des systèmes d'information complexes
5. Concevoir et réaliser le développement d'un système complexe d'information informatisé

T02

DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE D'APPLICATIONS

◆ Développer, réaliser et maintenir des systèmes d'information documentaire en exploitant des méthodes de programmation et modélisation.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Utiliser un *script* ou lancer et contrôler une macro-commande programmée dans une application
2. Exploiter un gestionnaire de fichiers pour élaborer une application documentaire simple
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : paramétrage, développement, *script*, macro-commande, rubrique, valeur, dictionnaire de données, interface, index, formulaire, état, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Installer, configurer et utiliser des logiciels généraux ou spécialisés
2. Utiliser les langages de *scripts* ou des macro-langages pour réaliser, étendre ou optimiser des applications
3. Utiliser des langages de systèmes de gestion de bases de données (SGBD) tels que SQL, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Connaître dans le détail des langages de description des documents (par exemple SGML, HTML, XML, Javascript, ASP, PHP, etc.)
2. Spécifier et choisir un langage de programmation ou un environnement de développement adapté
3. Utiliser une interface de programmation pour compléter le développement d'un système d'information complexe
4. Utiliser des normes des systèmes distribués (par exemple Corba)

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Utiliser les paradigmes de conception de système d'information, et les méthodes d'analyse et de modélisation (Jackson, SA, OTM, OOA, ERM, etc.)
2. Être familier avec les types courants de langages de programmation (orientée objet, structurée, technologie des composants), avec les langages correspondants (tels que Java ou C++) ou les boîtes à outil ou les environnements de développement (par exemple Rational Rose)
3. Conduire des projets complexes de développement de logiciel combinant différentes tâches, composants, liens, et assurer le management de projet du logiciel
4. Utiliser des systèmes de gestion de bases de données (SGBD) comme Oracle, Informix, SQL-Server, etc.
5. Connecter/associer le SGBD aux applications, et exploiter les langages correspondants (par exemple SQL, ODBC, etc.)

T03

PUBLICATION ET ÉDITION

◆ **Mettre à la disposition du public l'information mise en forme à son intention, en produisant ou reproduisant des documents sur tout support, en utilisant au mieux les nouveaux outils et méthodes rendus disponibles par les technologies de l'information et communication.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Mettre en page un document en respectant les indications fournies
2. Utiliser une feuille de style ou un balisage-type prédéfini
3. Mettre à jour des informations simples sur un site web
4. Intégrer texte et illustration, par exemple dans un dossier ou une page web
5. Surveiller le fonctionnement d'un photocopieur et d'une imprimante, connaître le coût d'une photocopie et d'une impression, changer les consommables
6. Comprendre et connaître la définition de termes comme : édition, manuscrit, correction, balisage, bon à tirer, BAT, HTML, XML, SGML, feuille de style, *home page*, page d'accueil, flashage, façonnage, brochage, tirage, *master*, DTD, offset, reprographie, pdf, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Rédiger des pages d'information simples et les mettre sur le web ou sur cédérom
2. Créer ou modifier un exemple ou un modèle pour une présentation
3. Respecter les règles de la mise en page, les mentions obligatoires, les droits spécifiques à la publication et l'édition
4. Créer une feuille de style
5. Développer la structure et les liens d'une petite présentation sur le web ou un cédérom
6. Récupérer des données de sources diver-

sifiées, les insérer dans un document suivant des règles établies, et vérifier le résultat obtenu

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Développer des pages d'information qui soient faciles à trouver et à comprendre et correspondant aux standards d'écriture pour le web, un cédérom, un livre, etc.
2. Concevoir et mettre au point un document jusqu'à sa réalisation finale : balisage, choix des caractères, des formats (HTML, GIF, PDF, etc.), contrôle de la conformité à une DTD
3. Élaborer le cahier des charges d'une maquette d'une publication imprimée (ouvrage, revue, plaquette, catalogue, etc.) ou électronique (cédérom, site web, etc.)
4. Utiliser les standards et technologies d'Internet pour développer une page web (ex. métadonnées, *cloaking*)
5. Utiliser des technologies de présentation plus avancées pour améliorer une présentation sur le web et la rendre plus dynamique (Flash, PHP, etc.)
6. Réunir les éléments nécessaires à l'établissement d'un devis par un fournisseur : imprimeur, service de reprographie, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Définir une stratégie éditoriale en fonction des besoins du marché, de la concurrence et des priorités du service et/ou de l'entreprise
2. Proposer la solution technique au meilleur rapport qualité/coût, pour l'édition et la réédition de productions multimédias et/ou multi-supports
3. Proposer et mettre en œuvre des solutions adaptées à des situations éditoriales rendues complexes par l'origine disparate des documents et la multiplicité des sources

4. Planifier la création et assurer le développement d'un site Internet ou intranet, à l'échelle d'une grande entreprise, sur les aspects contenus et structures

T04

TECHNOLOGIES DE L'INTERNET

◆ Utiliser des services de l'Internet et ses technologies de base pour accéder à des sources hétérogènes d'information ou pour organiser des informations.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Utiliser les navigateurs web connus, les logiciels de messagerie et d'autres outils servant pour les services d'Internet (par exemple FTP, Telnet, *news*, *chat*, ICQ, etc.)
2. Utiliser toutes les fonctionnalités des services Internet, tels que les moteurs de recherche, les annuaires, les agents
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : HTML, Internet, navigateur, service web, agent, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Caractériser les différentes fonctions des navigateurs web
2. Tester des fonctionnalités nouvelles de services Internet selon un protocole pré-établi
3. Utiliser différents services à valeur ajoutée, par exemple *chat*, listes de discussion, ICQ

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Connaître les bases (par exemple les protocoles ou formats) de la technologie Internet (par exemple TCP/IP, RFC) et les principaux services via Internet (par exemple : WWW, courrier électronique, FTP, Telnet)
2. Installer et configurer les outils d'Internet sur un poste de travail individuel
3. Utiliser et connaître des logiciels complémentaires pour convertir, compresser, analyser l'accessibilité au moyen d'outils statistiques

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Monter et administrer un serveur pour divers services Internet (par exemple : WWW, FTP)
2. Utiliser XML, XSLT, les services web, RDF, etc., dans un projet
3. Connecter à l'Internet des systèmes propriétaires et des bases de données
4. Utiliser des outils de programmation spécifiques à l'Internet (par exemple : CGI, Java, Javascript, ASP, etc.)
5. Développer et installer un intranet

T05

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

◆ **Utiliser et mettre en œuvre les méthodes, techniques et outils informatiques (matériels ou logiciels) pour l'implantation, le développement et l'exploitation de systèmes d'information et de communication.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Utiliser un matériel informatique courant ou un logiciel applicatif
2. Se connecter à un service professionnel
3. Utiliser les principales fonctionnalités d'un système d'exploitation
4. Comprendre et connaître des termes comme : enregistrement de données, octet, client, serveur, système d'exploitation, fichier, disque dur, moniteur, formatage, numérisation, cédérom, ISDN, DSL, numérisation, virus

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Être familier avec les structures et les fonctionnalités des systèmes d'information courants
2. Établir des diagnostics, différencier la nature d'une panne matérielle ou des différents messages d'erreur émis par le système
3. Spécifier les caractéristiques de base de matériels ou logiciels informatiques souhaitées dans le respect des normes de l'entreprise et du contexte applicatif
4. Installer une station de travail ou un poste informatique, un système d'exploitation ou une application bureautique courante sur un poste autonome
5. Différencier et utiliser de manière professionnelle des logiciels spécialisés de gestion, de recherche documentaire, de conversion ou compression de fichiers
6. Élaborer des formulaires simples de saisie
7. Paramétrer et utiliser un logiciel de com-

munication et de transfert de données

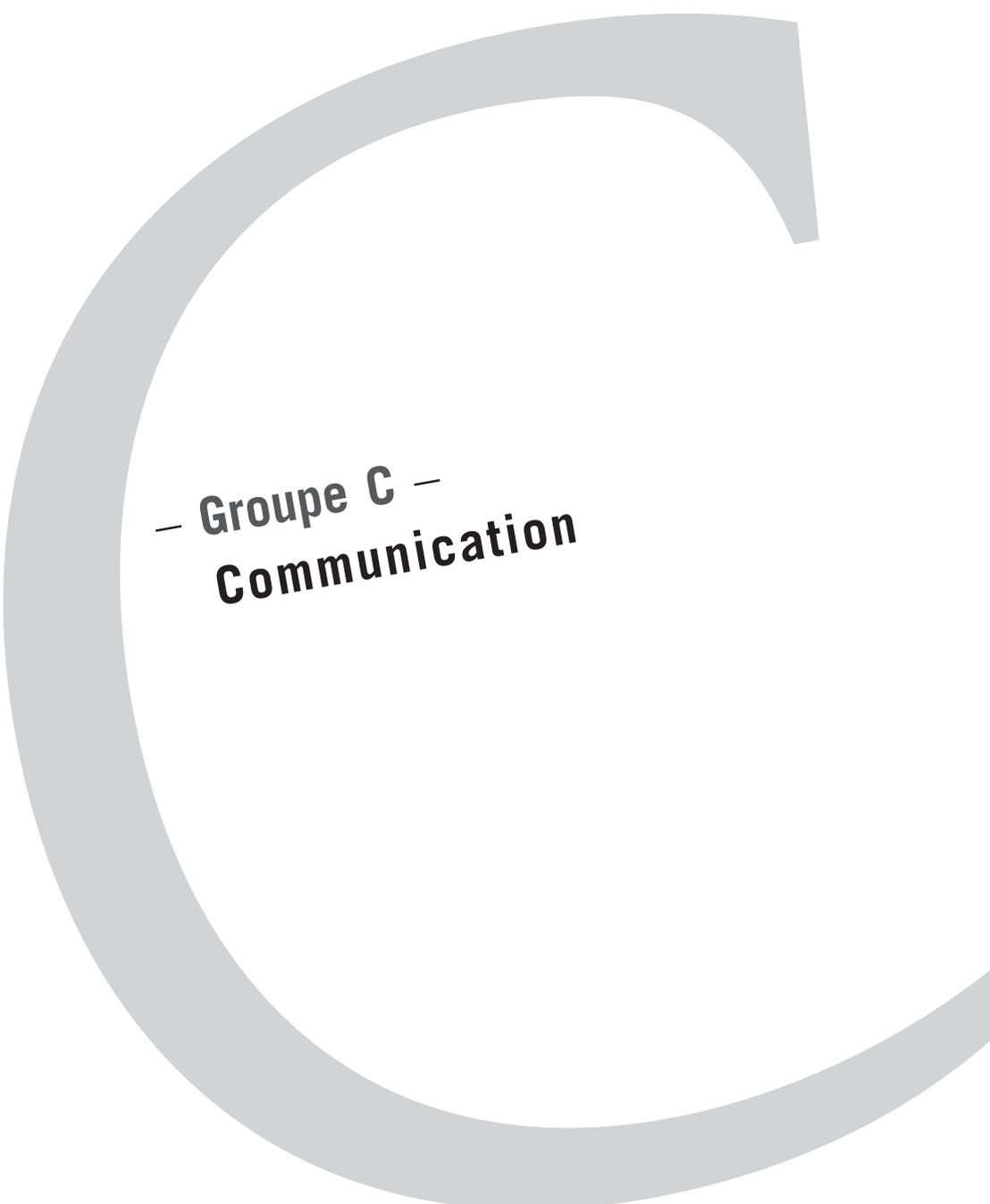
8. Gérer l'annuaire électronique d'une messagerie d'entreprise

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Installer et maintenir des applicatifs informatiques, ou surveiller un parc informatique constitué d'équipements différents
2. Contrôler un groupe de machines compatibles sous la responsabilité de l'administrateur
3. Développer des applications documentaires informatisées, quel que soit le média, en accord avec le schéma directeur de l'entreprise
4. Être familier avec les mesures de sécurité des données, en particulier les procédures de cryptographie, les pare-feux, les logiciels d'identification de virus, les systèmes de filtrage
5. Installer et maintenir un réseau ; le modifier, tant sur le plan physique que logique

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Élaborer un schéma directeur de l'informatique et organiser sa mise en œuvre
2. Établir le cahier des charges fonctionnel et les spécifications pour un système d'information ou de documentation, réaliser la sélection d'un système et l'établir
3. Utiliser différents systèmes d'exploitation, tels que Windows NT, Unix, etc., en prêtant attention à leurs avantages et inconvénients dans le respect de l'environnement du système d'information
4. Optimiser les ressources partagées selon les besoins et contraintes du système



**— Groupe C —
Communication**

C01

COMMUNICATION ORALE**◆ S'exprimer et se faire comprendre par des moyens et outils oraux dans différents environnements professionnels.****→ EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. S'exprimer sur une question professionnelle avec un vocabulaire simple, compréhensible par les non-professionnels
2. Garder le contrôle d'un échange oral avec quelques interlocuteurs
3. Accueillir et mettre à l'aise des visiteurs ou les participants à une réunion

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Rendre compte verbalement d'une réunion
2. Écouter, reformuler, expliquer, orienter ou conseiller un collègue dans un contexte professionnel
3. Aider un interlocuteur à reformuler une question ou une requête documentaire, en conduisant un dialogue avec lui
4. Animer une réunion d'information comportant quelques messages simples devant un auditoire restreint ou familial

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Faire un exposé oral d'au moins une demi-heure, avec des supports visuels
2. Mener un entretien non-directif ou semi-directif
3. Expliciter oralement le déroulement d'une procédure, ou les étapes d'un processus
4. Organiser et animer un tour de table de présentation

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Animer une table ronde, soutenir publiquement un débat professionnel contradictoire
2. Structurer un discours impromptu
3. Effectuer une synthèse verbale immédiate

de faits et d'idées de nature différente et complexe

4. Choisir et modifier son mode d'expression orale en fonction des objectifs et de l'environnement

5. Se présenter lors d'une interview, pour les médias ou la télévision

C02

COMMUNICATION ÉCRITE

◆ S'exprimer et se faire comprendre par des moyens et outils écrits dans différents environnements professionnels ; lire et comprendre un texte.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Comprendre et exécuter une consigne écrite
2. Renseigner un formulaire
3. Écrire correctement (orthographe et grammaire) un message simple après un contact avec un visiteur ou un appel téléphonique
4. Comprendre et connaître la définition de termes comme : note, lettre, compte rendu, courrier, texte, procès-verbal, rapport, minutes, message électronique, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Bien comprendre un mode d'emploi, une spécification technique, une note administrative, un questionnaire
2. Rédiger une correspondance courante, le compte rendu d'une réunion sans grande complexité
3. Corriger dans un document fautes d'orthographe ou impropriétés de termes
4. Appliquer les normes de présentation des éléments qui accompagnent le document (page de titre, résumé, bibliographie, etc.)

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Extraire les arguments contenus dans un texte rapidement lu
2. Rédiger un texte informatif, un résumé, une synthèse
3. Restituer le contenu d'une discussion scientifique, technique ou administrative sous forme d'un procès-verbal
4. Réviser ou réécrire (choix des termes, syntaxe, style) un texte écrit par d'autres
Trouver des titres et des accroches efficaces

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Composer et rédiger un document original en présentant et développant des idées, des arguments, des conclusions
2. Adapter un style rédactionnel à un lectorat déterminé
3. Concevoir et rédiger un scénario ou un script professionnel : présentation de l'entreprise, lancement d'une action, etc.
4. Rédiger toute correspondance nécessitant la compréhension, l'interprétation et la synthèse de textes, de données, d'événements complexes ou disparates

C03

COMMUNICATION AUDIOVISUELLE**◆ S'exprimer et se faire comprendre par des moyens et des outils mettant en œuvre l'image et le son.****→ EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Distinguer différents supports audiovisuels
2. Identifier des familles d'images fixes et animées
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : image, icône, schéma, graphique, échelle, diapositive, diaporama, photographie, sémiologie graphique, film, vidéogramme, écran, bruitage, caméscope, vidéoprojecteur, bande-son, bruitage, montage, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Représenter des informations simples sous la forme d'une carte, d'un schéma, d'un dessin, etc.
2. Décrire un contenu informatif d'une série d'images
3. Transférer une information d'une forme graphique à une autre
4. Créer une image, un schéma, un graphique, etc., ou choisir une image dans une bibliothèque d'images en fonction du message à faire passer
5. Effectuer des prises de vue et réaliser un montage audiovisuel simple à l'occasion d'un événement interne ou externe

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Représenter des informations sur un sujet complexe sous la forme de schéma, carte, dessin, etc.
2. Restituer le contenu d'information d'un sujet sous la forme d'un document audiovisuel (dessins, graphiques, photographies, cartes, etc.)

3. Juger de la qualité d'un document audiovisuel sur les plans informatif, technique et esthétique

4. Concevoir l'enchaînement des étapes d'une réalisation audiovisuelle, en liaison avec des professionnels du secteur

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Concevoir un système de représentation audiovisuelle dans le cadre d'un plan de communication
2. Décliner ce système en autant de versions et de supports que de publics culturellement différents

C04

COMMUNICATION PAR L'INFORMATIQUE

◆ **S'exprimer et se faire comprendre dans différents environnements professionnels, grâce aux outils bureautiques : gestion des dossiers et documents, traitement de textes, tableur et calculs, base de données, dessin et présentation, courrier électronique.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Utiliser les fonctions courantes d'un système d'exploitation pour lancer un programme, sauvegarder un fichier, rechercher un fichier, gérer des fichiers dans des dossiers, réorganiser des répertoires, vérifier les attributs d'un dossier ou fichier (taille, date, entête d'un courriel, etc.), obtenir un aperçu avant impression, etc.
2. Créer un document simple avec une application bureautique (lettre, rapport, tableau, présentation graphique, etc.)
3. Reconnaître les types de fichiers les plus couramment utilisés
4. Comprendre et connaître la définition de termes comme : système d'exploitation, programme, paramètre, propriété, arborescence, répertoire et dossier, document et fichier, adresse, fenêtre, mémoire, net-étiquette, modèle

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Dans une feuille de calcul, utiliser les formules de calcul simple
2. Personnaliser une application
3. Mettre en forme un document pour qu'il puisse être édité (entête, pied de page, marge, orientation, sommaire, styles, etc.)
4. Mettre en œuvre les fonctions de filtrage automatique des courriels dans des dossiers
5. Insérer un objet dans un document (tableau, image d'une bibliothèque, autre fichier)
6. Exécuter une macro ou un *script* prépro-

grammé

7. Contrôler l'état de la machine et utiliser les outils adaptés (antivirus, compresseur, défragmenteur, etc.)

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Utiliser les fonctions de calcul avancées d'un tableur, choisir et produire le graphique le plus adapté aux calculs réalisés pour transmettre une information (camembert, histogramme, courbe, etc.)
2. Définir les champs de chaque table d'un SGBD et les listes de choix
3. Importer ou exporter des données d'une application de gestion, d'un carnet d'adresses, etc.
4. Utiliser les fonctions d'annotations ou de commentaires dans un document, de suivi de modifications
5. Créer un diaporama de présentation
6. Assurer la mise en place de dossiers partagés ou d'une imprimante en réseau

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Concevoir des modèles et styles de documents, des requêtes automatiques ou des états de diffusion (listes ou tableaux)
2. Partager un dossier ou une imprimante en réseau
3. Concevoir des macros ou *scripts* permettant d'automatiser la production partielle de documents (éléments de première page d'un rapport, calcul sur plusieurs tableaux, etc.)

C05

PRATIQUE D'UNE LANGUE ÉTRANGÈRE**◆ Comprendre et utiliser une langue étrangère, tant dans la vie quotidienne que dans ses activités professionnelles.****→ EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Comprendre l'essentiel d'un document non spécialisé, comme un article de journal
2. Établir un contact sommaire avec un interlocuteur comportant l'emploi de quelques phrases simples

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Comprendre et s'exprimer de façon compréhensible dans des situations de la vie quotidienne et professionnelle
2. Structurer et rédiger quelques phrases sans difficulté syntaxique
3. Résumer un document professionnel simple, lu ou entendu
4. Comprendre sans erreur les consignes d'un programme informatique ou d'un outil de recherche sur le web

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Participer activement à des conversations professionnelles courantes, argumenter une décision, justifier un règlement, expliquer une procédure
2. Participer à une réunion de travail ou à un séminaire dans la langue considérée
3. Traiter dans une syntaxe correcte une correspondance d'ordre général ou professionnel
4. Corriger un manuscrit ou des épreuves dans la langue considérée
5. Rédiger un compte rendu de réunion

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Rédiger un article, un compte rendu, une synthèse ou prononcer une conférence dans cette langue

2. Traduire un document professionnel complexe
3. Remplacer au pied levé un interprète de réunion (interprétation consécutive)
4. Négocier une convention ou un contrat avec des locuteurs étrangers

C06

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

◆ **Rendre plus faciles et efficaces les relations avec des individus et des groupes dans toutes situations d'échange d'information ou de négociation.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Reconnaître la position que l'on occupe vis-à-vis de ses interlocuteurs et adopter le ton approprié
2. Vérifier et faire confirmer la bonne réception d'un message
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : discussion, conflit, confrontation, consensus, négociation, argumentation, preuve, concession, confiance, écoute, persuasion, influence, manipulation, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Analyser les comportements des participants à une activité collective, leurs intérêts et leurs motivations
2. Adapter, dans les rapports avec des partenaires, l'attitude et la conduite qui permettront le mieux d'atteindre le résultat désiré
3. Comprendre et prendre en compte un environnement culturel différent du sien
4. Terminer une négociation de façon à ce qu'aucune des deux parties ne se sente lésée
5. Transmettre une information et s'assurer de sa réception et compréhension

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Choisir les arguments et les modes de représentation permettant, dans une négociation, de répondre aux objections
2. Conduire une négociation, depuis sa préparation jusqu'à son aboutissement, en mettant en œuvre les stratégies appropriées
3. Adapter à des auditeurs son langage, ses méthodes et les procédés pédagogiques employés

4. Animer une réunion ou une discussion électronique de groupe

5. Identifier et gérer des confrontations de points de vue dans le cadre d'une activité collective

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Conduire une négociation réunissant des acteurs multiples aux intérêts contradictoires, en tenant compte des intérêts stratégiques de son entreprise
2. Anticiper et gérer les situations de crise

C07

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE**◆ Concevoir et réaliser des opérations de communication afin de positionner et promouvoir ses activités à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.****→ EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Identifier les produits d'information de son service
2. Préparer et installer des outils de promotion : transparents, diaporama, rétroprojecteur, magnétoscope, vidéoprojecteur, stand, etc.
3. Comprendre et connaître les définitions de termes comme : multimédia, intranet, revue de presse, droit de copie, plaquette, charte graphique, publicité, accroche

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

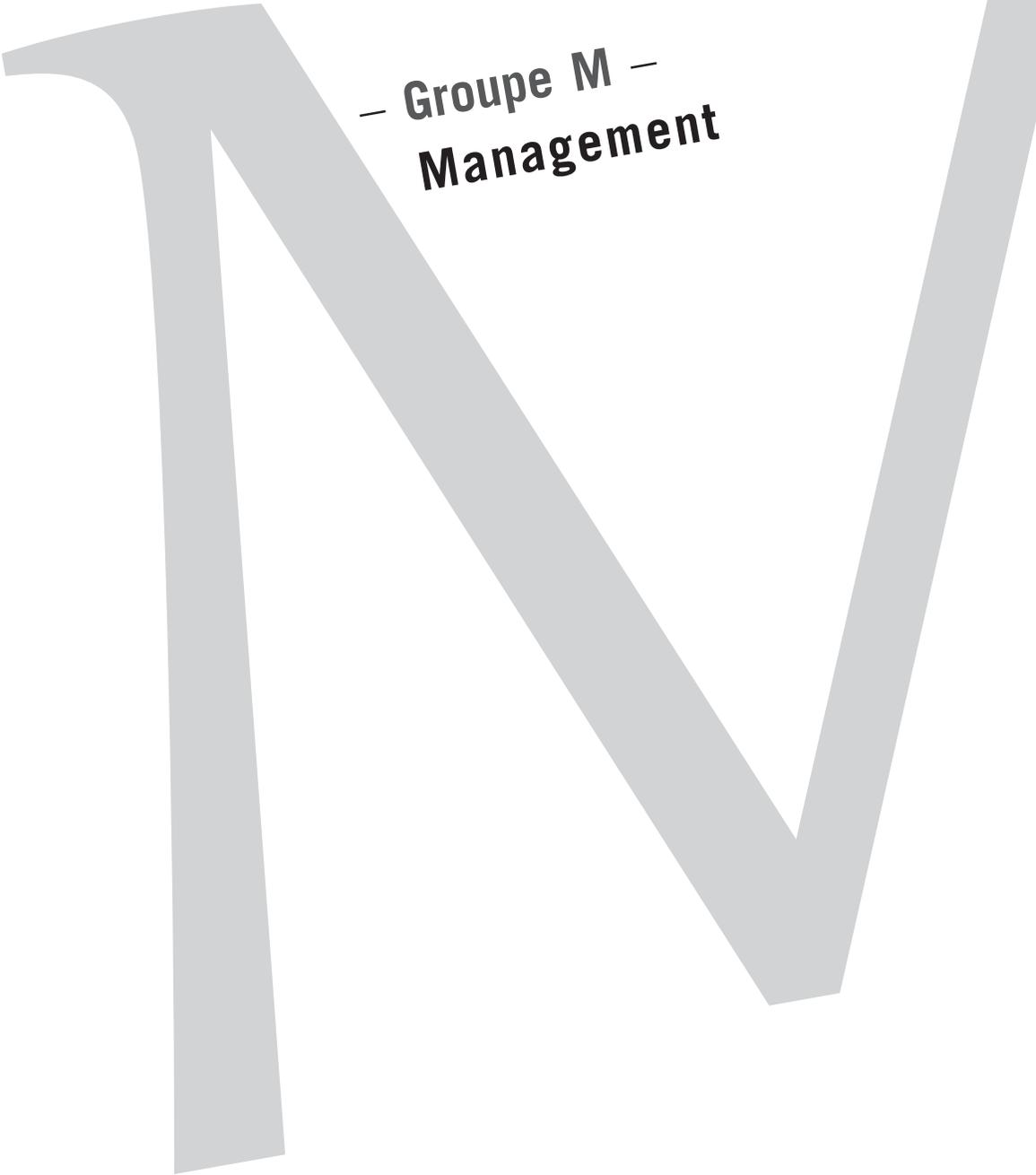
1. Personnaliser auprès des utilisateurs les produits d'information de son service : par exemple, gérer un fichier de diffusion nominative d'une revue de presse
2. Poser sur un intranet des informations
3. Réunir et préparer les éléments d'un dossier de présentation et d'une liste de destinataires
4. Inventorier et choisir les moyens techniques requis pour une manifestation ou un stand d'exposition

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Faire émerger les nouveaux besoins et rédiger les préconisations correspondantes
2. Négocier et mettre en œuvre les moyens nécessaires soit avec le service de communication, soit avec une agence de communication
3. Réaliser des documents (tous supports) pour promouvoir ses activités

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Concevoir, en harmonie avec la stratégie de communication de son entreprise, la politique de communication de ses activités : objectifs, positionnement, budget, message, etc.
2. Assurer le suivi d'une politique de communication
3. Mettre en place les outils d'évaluation et faire évoluer la politique de communication
4. Concevoir et développer une politique culturelle et éducative par des actions en direction des usagers, dans et hors les murs



— Groupe M —
Management

M01

MANAGEMENT GLOBAL DE L'INFORMATION

◆ **Définir ou comprendre une politique de gestion de l'information au sein d'une entreprise ; assurer ou participer à sa mise en œuvre par une organisation adaptée, coordonnée et efficace des activités et dispositifs.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Identifier les différentes composantes d'un dispositif de gestion de l'information : composantes humaines, techniques, financières, juridiques
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : médiation documentaire, gestion de l'information, *records management*, *knowledge management*, intelligence économique, gestion des connaissances, réseau documentaire, cycle de vie des documents, circulation de l'information, sécurité de l'information, confidentialité, culture de l'information, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Identifier les interrelations du système d'information avec son environnement interne et externe à l'entreprise
2. Identifier la forme d'organisation et le projet global d'un organisme et ses conséquences en termes de gestion de l'information
3. Identifier et comprendre les finalités de l'information pour l'entreprise et ses enjeux pour les parties intéressées
4. Identifier les flux d'information externe / interne, interne / externe, interne / interne
5. Appliquer les règles relatives à la sécurité de l'information : confidentialité, sauvegarde des données, protection contre les intrusions et les virus, contrôle des accès, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Organiser un maillage d'unités documentaires ou de dispositifs de gestion au sein

d'une entreprise, d'une branche professionnelle ou d'un territoire, par exemple en créant un réseau de veille

2. Mettre en œuvre les normes ISO ou AFNOR concernant le management de l'information : par exemple, normes de *records management*, de métadonnées, etc.

3. Définir les rôles et responsabilités des gestionnaires de l'information en fonction des objectifs de l'entreprise

4. Assurer le bon fonctionnement des mécanismes protégeant l'information contre l'accès, l'utilisation et la destruction non autorisés

5. Détecter les dysfonctionnements gênant la bonne marche du système d'information

6. Prendre les mesures garantissant la continuité opérationnelle du dispositif d'information

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Contribuer à faire reconnaître l'information comme un actif stratégique au niveau de l'entreprise

2. Concevoir et proposer un système global intégré de management de l'information au sein d'une entreprise

3. Faire évoluer les modes de direction et d'organisation dans un sens favorisant le partenariat, l'interactivité, la flexibilité d'un système d'information

4. Superviser et contrôler la mise en place de systèmes permettant d'identifier, de mesurer et de surveiller les risques associés à la gestion de l'information : inondation, piratage, vol, etc.

5. Anticiper des solutions de reprise d'activité en cas d'incident majeur

6. Élaborer des guides méthodologiques de management global de l'information ou influencer sur le contenu des guides et normes existants

M02

MARKETING

◆ **Analyser et situer la position de l'activité d'information de son entreprise dans sa culture, son environnement stratégique et concurrentiel ; être au service de cette stratégie en mettant au point les outils appropriés.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Distinguer les différents produits et services d'information de son entreprise et les diverses catégories d'usagers et de clients
2. Recueillir des données objectives sur les usagers et clients : inscriptions, fréquentation, demandes orales, consultation, prêts, etc.
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : marché, part de marché, usager, enquête, cible, client, stratégie, plan marketing, concurrent, marketing direct, média, hors média, réseau de distribution, *mailing*, forum, salon, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Situer la concurrence directe ou indirecte (flux d'information concurrents)
2. Utiliser des méthodes d'enquête préétablies, analyser les données recueillies et en publier les représentations graphiques
3. Identifier et réunir les informations nécessaires et pertinentes à l'étude de marché d'un produit ou d'un service
4. Exploiter les informations recueillies

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Choisir les méthodes d'enquête (quantitative ou qualitative) selon les besoins du marché et les catégories d'usagers et de clients
2. Concevoir l'enquête dans la perspective stratégique de propositions de solutions
3. À l'issue d'une enquête, formuler les recommandations et les choix possibles

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. À partir de l'identification d'un public cible et de l'analyse de la concurrence, définir une stratégie marketing globale et élaborer une « stratégie produits »
2. Définir la faisabilité d'un projet (logistique, coût de développement et de commercialisation, résultats attendus, calendrier, équipe, etc.)
3. Mettre en place un tableau de bord marketing permettant de suivre la réalisation des objectifs
4. Intégrer le résultat des études de satisfaction dans la stratégie marketing, en maintenant l'interaction avec ses clients et usagers
5. Surveiller les innovations afin d'anticiper les évolutions de son entreprise

M03

VENTE ET DIFFUSION

◆ **Développer le service auprès du client et usager, en maintenant une interaction permanente ; mettre en place ou appliquer les méthodes permettant de répondre aux obligations client-fournisseur et de vérifier leur efficacité.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Effectuer une vente ou une diffusion de produits ou de services d'information standardisés
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : client, vente, contrat, tarif, devis, facture, cible commerciale, après-vente, *mailing*, force de vente, publicité, distribution

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Dialoguer avec un partenaire commercial, client ou fournisseur
2. Repérer un prospect, le renseigner sur un produit ou un service d'information (tarif, conditions de mise à jour, offre simplifiée, etc.) et restituer à sa direction l'évolution des attentes
3. Préparer et réaliser un *mailing*, effectuer une relance
4. Enregistrer, comprendre, traiter une réclamation, en sachant transférer à d'autres si nécessaire au moment opportun

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Organiser un plan de prospection clients, et rédiger l'argumentaire technique et économique correspondant aux cibles retenues ; établir le budget de ce plan
2. Analyser les composantes commerciales d'un produit ou service d'information : analyse financière et faisabilité technique
3. Élaborer un plan d'action global à l'intention des décideurs : objectifs, faisabilité,

retour, contrôle

4. Négocier la diffusion et la promotion du produit ou service avec des partenaires internes ou externes : intégration des données dans un portail, campagnes d'abonnement, choix d'une forme de vente (forfait ou à la consommation...)
5. Vérifier les engagements contractuels dans les contrats de vente
6. Proposer une opération promotionnelle ou un support publicitaire
7. Préparer une grille de tarification

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Choisir ou valider un vecteur de diffusion (intranet, extranet, abonnement, etc.) ou un mode de distribution (forfaitaire, au mois, à l'année, etc.) approprié au marché d'un produit ou d'un service d'information
2. Concevoir, rédiger ou contrôler un contrat commercial de vente de prestation ou de produit ; et prendre les dispositions de validation par des spécialistes juridiques
3. Assurer le suivi administratif et financier du déroulement d'un contrat
4. Fixer des objectifs de vente ou de diffusion et en contrôler l'application dans les délais prévus
5. Construire des outils permettant de vérifier la satisfaction des clients et en contrôler l'application par l'équipe (réunions, rapports, etc.)
6. Valider et engager une opération promotionnelle ou un support publicitaire
7. Valider une grille de tarification
8. Calculer et suivre le retour sur investissement (ROI)

MO4

GESTION BUDGÉTAIRE

◆ Élaborer un budget, contrôler et optimiser les ressources financières de l'organisme et leur utilisation.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Réaliser un pointage ou un relevé rigoureux d'indicateurs : nombre d'heures travaillées, production réalisée, quantités consommées, etc.
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : devis, facture, TVA, HT, TTC, imputation, bon à payer, charge, produit, budget, remise, avoir, données quantitatives, trésorerie, coût, bénéfice, marge, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Identifier dans un budget les produits et les charges ainsi que les différents postes budgétaires
2. Faire la différence entre le budget engagé et le budget réalisé
3. Contrôler la conformité entre bons de commande, bons de livraison, bons d'expédition, factures de fournisseurs, bons à payer
4. Mettre à jour un tableau de suivi des charges et recettes

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Calculer des coûts de revient, en identifiant les coûts directs, les coûts indirects, un coût marginal
2. Repérer des écarts dans un tableau de bord de suivi budgétaire
3. Calculer un prix de vente et une marge
4. Élaborer, argumenter et suivre la mise en œuvre d'un budget
5. Définir des indicateurs utiles pour suivre la gestion budgétaire et les faire connaître

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Assurer la conception et le suivi d'un budget prévisionnel élevé
2. Élaborer un tableau de bord permettant de suivre les performances d'une organisation ou d'un projet important
3. Concevoir les outils budgétaires d'aide à la décision

M05

GESTION DE PROJET ET PLANIFICATION

◆ **Gérer, piloter et mener à bien un projet ou une réalisation, en mobilisant des ressources humaines, techniques et économiques et en respectant des contraintes de temps.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Élaborer un planning simple de réalisation d'une tâche
2. Évaluer le temps consacré à un ensemble de tâches
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : organisation, procédure, planification, tableau de bord, projet, planning, tâche, charge de travail, délai, objectif, groupe projet, organigramme, etc.

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Assurer une responsabilité au sein d'une équipe projet en respectant les objectifs coût-qualité-délai définis dans le cahier des charges
2. Recueillir toutes les informations nécessaires pour rendre compte de l'état d'avancement d'un projet
3. Établir un planning prévisionnel et identifier les écarts au niveau de sa tâche

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Rédiger un cahier des charges en vue de la mise en place d'un nouveau système d'information ou d'organisation
2. Gérer globalement l'avancement d'un projet en affectant à des tâches des charges, délais et ressources
3. Mettre en place un planning comportant plusieurs opérations simultanées et contrôler leur mise en œuvre (par exemple méthodologie PERT)
4. Assurer la coordination d'une équipe projet

5. Repérer les points critiques dans l'avancement du projet : respect du planning, utilisation des ressources humaines, financières et techniques, et les corriger

6. Communiquer sur le projet avec les commanditaires et les futurs utilisateurs du projet

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Concevoir et mettre en œuvre un projet complexe d'organisation
2. Choisir et mettre en œuvre les démarches, méthodes et outils de gestion de projet et de résolution de problématiques permettant de coordonner les différents moyens ou partenaires d'un projet
3. Superviser un cahier des charges ou un appel d'offres
4. Superviser l'exécution du projet et les équipes qui y sont affectées

M06

DIAGNOSTIC ET ÉVALUATION

◆ **Identifier les points forts et les points faibles d'un produit ou service, d'un système documentaire, d'une organisation ; élaborer, mettre en place et utiliser des indicateurs d'évaluation ; gérer le tableau de bord d'un service, s'inscrire dans une démarche qualité.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Effectuer un comptage, un relevé d'observation, manuel ou avec du matériel spécifique, selon des instructions préalablement définies : par exemple comptage de visiteurs, de questions, de connexions à un site web, de pages consultées, etc.
2. Comprendre et connaître la définition de termes comme : dysfonctionnement, diagnostic, audit, indicateur, référentiel, procédure, cahier des charges, étude de besoins, enquête de satisfaction, tableau de bord, démarche qualité, autobilan, *benchmarking*

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Identifier les principales caractéristiques d'usage d'un produit ou d'un service
2. Identifier tout dysfonctionnement occasionnel ou chronique sur un poste de travail, effectuer un *check-up* sur un outil (fichier, base de données, etc.)
3. Appliquer une méthode de contrôle ou de résolution de problèmes
4. Tenir à jour des indicateurs d'activité, de qualité ou de satisfaction
5. Identifier des écarts par rapport à des indicateurs antérieurs ou par rapport à un objectif préalablement fixé

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Concevoir et mettre en œuvre un guide d'entretien et/ou un questionnaire adapté à la stratégie du projet ; analyser et exploiter

les résultats d'une étude

2. Employer les outils d'optimisation des performances d'un produit ou d'un service selon une méthode jugée la plus adaptée (analyse de la valeur, norme qualité, etc.)
3. Réaliser un banc d'essai comparatif d'outils documentaires (thésaurus, logiciels, etc.) ou de produits, selon une grille d'évaluation permettant de les positionner (*benchmarking*)
4. Réaliser un audit de conformité selon un référentiel

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Élaborer et réaliser un diagnostic complet du système d'information, proposer des solutions originales et adaptées, un schéma directeur de réorganisation
2. Participer à la conception et à l'élaboration d'un référentiel
3. Participer à la conception et à la mise en œuvre d'un système qualité dans toutes ses composantes

M07

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

◆ **Assurer l'intégration, l'efficacité et l'épanouissement des collaborateurs d'une unité de travail, en appliquant la législation et la réglementation en vigueur, en respectant les objectifs de l'entreprise. Transmettre à ses collaborateurs savoir-faire et expérience pour leur développement professionnel. Organiser les unités de travail. Gérer son temps en respectant des priorités, et éventuellement celui des autres.**

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 1**

1. Respecter un planning avec ses priorités et assurer dans les délais prévus les activités dont on a la charge
2. Comprendre et connaître les définitions de termes comme : contrat de travail, classification, rémunération, profil de poste, emploi, statut, accord d'entreprise, organisationsyndicale, convention collective, comité d'entreprise, délégué du personnel, référentiel de compétences, formation permanente, stage

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 2**

1. Élaborer un plan de travail pour des activités simples
2. Effectuer les actes courants de la gestion administrative du personnel : établir un dossier de personnel, expliquer les éléments d'un bulletin de salaire, établir un planning des congés, faire respecter les règles relatives à l'hygiène et la sécurité
3. Recruter et encadrer un stagiaire en établissant son plan de travail
4. Évaluer, sur la base d'un référentiel, ses propres compétences dans le cadre d'un processus de certification

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 3**

1. Organiser le travail d'une équipe
2. Construire ou faire évoluer un profil de poste en décrivant les compétences correspondantes
3. Conduire un entretien individuel avec les membres de son équipe
4. Qualifier la nature d'une faute professionnelle
5. Mettre en place un dispositif d'intégration pour les stagiaires, les nouveaux recrutés
6. Aider un membre de son équipe à préparer un dossier de candidature à la certification

→ **EXEMPLES DE NIVEAU 4**

1. Optimiser l'organisation et les conditions de travail d'un ensemble de services
2. Anticiper les évolutions du métier en étant attentif à ce qui se passe dans d'autres unités documentaires et au niveau des organisations professionnelles, au plan national et international
3. Concevoir ou adapter les filières ou procédures de recrutement en liaison avec la direction des ressources humaines
4. Conduire un entretien d'évaluation, de recrutement ou de licenciement
5. Manager les ressources humaines d'une unité documentaire : salaires, primes, décision de recrutement, promotion interne, formation, etc., dans le respect du droit du travail
6. Diagnostiquer les besoins, faire le choix des formations, et les négocier dans le cadre du plan de formation de l'entreprise
7. Évaluer les compétences professionnelles d'un candidat à la certification sur la base d'un référentiel

M08

FORMATION ET ACTIONS PÉDAGOGIQUES

◆ Concevoir et mettre en œuvre une action ou un dispositif de formation initiale ou continue.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1

1. Identifier les objectifs, le public et le contenu d'une session de formation
2. Assurer l'organisation matérielle d'une session de formation (inscriptions, réservation des salles, préparatifs logistiques, etc.)
3. Comprendre et connaître la définition de termes comme : formation professionnelle, formation continue, enseignement à distance, *e-learning*, objectif pédagogique, auto-formation, méthode pédagogique, session de formation, prérequis, test, validation d'acquis de l'expérience, certification, etc.

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2

1. Décrire les principaux acteurs de la formation initiale et continue
2. Intervenir dans des actions de formation (organisation de visites, présentation d'une activité, démonstration d'une base de données, etc.)
3. Assurer un tutorat ou transférer des savoirs ou savoir-faire aux utilisateurs et collègues avec des supports existants

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3

1. Identifier les besoins de formation et trouver les moyens de les satisfaire avec les ressources internes ou en faisant appel à des organismes externes
2. Définir les objectifs et le public d'une action de formation à destination d'utilisateurs, étudiants, etc.
3. Définir les objectifs pédagogiques et le contenu d'une action de formation : par exemple recherche d'informations sur Internet ou utilisation des sources

4. Choisir les méthodes pédagogiques, les outils et les moyens techniques (logiciel, vidéo-projecteur, présentation assistée par ordinateur, connexion réseau, etc.) d'une action de formation

5. Programmer des sessions, établir un planning, prévoir les moyens matériels et humains nécessaires

6. Animer et/ou faire évaluer une action de formation

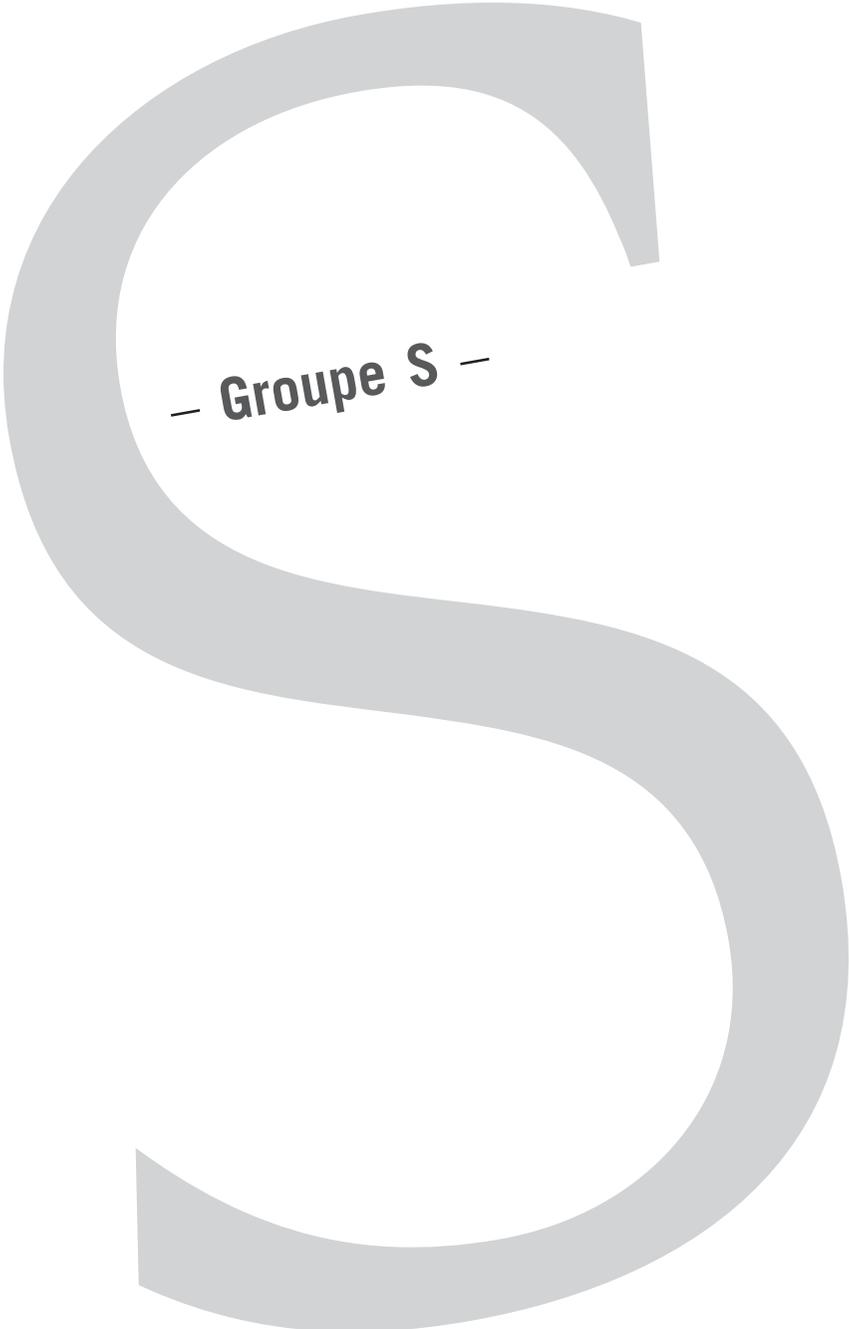
→ EXEMPLES DE NIVEAU 4

1. Concevoir et mettre en œuvre un dispositif complet de formation, en l'adaptant aux attentes, savoirs et expériences des apprenants et avec toutes les ressources utiles internes et/ou externes

2. Expérimenter et développer des méthodes pédagogiques innovantes comme l'*e-learning*, le tutorat à distance

3. Suivre l'évolution de la réglementation en vigueur en matière de formation et veiller à son application

4. Monter une action de formation de formateurs

A large, thick, grey letter 'S' is centered on the page. Inside the upper curve of the 'S', the text '- Groupe S -' is written in a bold, black, sans-serif font.

- Groupe S -

S01

SAVOIRS COMPLÉMENTAIRES

◆ **Posséder les éléments principaux d'une (de) discipline(s) autre(s) que celle de l'information-documentation, mais dont les professionnels de l'information-documentation ont souvent besoin pour les aider à résoudre des problèmes (économiques, juridiques, linguistiques, psychologiques, etc.) ; ou encore bénéficier d'une culture autre que celle de l'information (par exemple culture musicale, médicale, statistique, etc.) qui peut ultérieurement être approfondie pour devenir la base d'une spécialisation professionnelle : de tels éléments enrichissent assurément la compétence globale d'un professionnel et il faut se préparer à évaluer ces savoirs, complémentaires de ceux qui sont propres à la profession. Ces savoirs complémentaires sont extrêmement nombreux, et il y faut à chaque fois des procédés d'évaluation particuliers, que l'évaluateur devra développer à partir du modèle nécessairement général et abstrait ici proposé. Le terme « la discipline » doit pouvoir être remplacé chaque fois par le nom de la discipline en cause.**

→ EXEMPLES DE NIVEAU 1 :

SENSIBILISATION À LA DISCIPLINE

1. Disposer d'une culture disciplinaire de base
2. Maîtriser le vocabulaire de base de la discipline
3. Exécuter quelques tâches simples, pratiques ou concrètes

→ EXEMPLES DE NIVEAU 2 :

CONNAISSANCE DES PRATIQUES

1. Comprendre la spécificité des concepts de la discipline
2. Manipuler des outils, des produits, des tech-

niques de base spécialisés

3. Transmettre des consignes pratiques
4. Collaborer avec des spécialistes de la discipline concernée

→ EXEMPLES DE NIVEAU 3 :

MAÎTRISE DES OUTILS

1. Connaître les techniques de la discipline, les définir et les utiliser
2. Exploiter une méthodologie d'étude ou de travail adaptée
3. Interpréter une situation spécifique au domaine disciplinaire
4. Porter un jugement induisant éventuellement une adaptation des activités

→ EXEMPLES DE NIVEAU 4 :

MAÎTRISE MÉTHODOLOGIQUE

1. Conceptualiser certains mécanismes du domaine disciplinaire
2. Concevoir de nouveaux outils, produits, techniques ou méthodes d'analyse adéquats
3. Élaborer et conduire des projets complexes en imaginant des méthodes adaptées

NB : Ces éventuelles compétences supplémentaires ne doivent pas être confondues avec la « double compétence », nécessaire pour occuper beaucoup d'emplois spécialisés, et qui désigne la conjonction d'une compétence globale en information et documentation et de la maîtrise d'un autre champ tout à fait différent.

– II –

Les aptitudes requises



- RELATIONS • RECHERCHER • ANALYSER
- COMMUNIQUER • GÉRER • ORGANISER

Liste des vingt principales aptitudes

A – RELATIONS	91
1 – Autonomie	91
2 – (Capacité de) Communication	91
3 – Disponibilité	91
4 – Empathie	91
5 – (Esprit d’) Équipe	91
6 – (Aptitude à la) Négociation	91
7 – (Sens) Pédagogique	91
B – RECHERCHER	92
1 – Curiosité d’esprit	92
C – ANALYSER	92
1 – (Esprit d’) Analyse	92
2 – (Esprit) Critique	92
3 – (Esprit de) Synthèse	92
D – COMMUNIQUER	92
1 – Discrétion	92
2 – Réactivité	92
E – GÉRER	93
1 – Persévérance	93
2 – Rigueur	93
F – ORGANISER	93
1 – (Faculté d’) Adaptation	93
2 – (Sens de l’) Anticipation	93
3 – (Esprit de) Décision	93
4 – (Esprit d’) Initiative	93
5 – (Sens de l’) Organisation	93

A

relations

1 – **Autonomie** – Capacité d'agir indépendamment d'autrui ou des valeurs et des attentes sociales. Pouvoir prendre une initiative, une décision, choisir entre plusieurs solutions sans en référer à une hiérarchie, même si une question est nouvelle à cause d'une combinaison inédite d'éléments dont on connaît des précédents.

2 – (Capacité de) **Communication** – Savoir entrer en relation avec les autres de manière ouverte et efficace. Formuler un message ou transmettre une information explicite tant dans son contenu que dans sa présentation, et selon les canaux appropriés, pour un individu ou un public déterminé ; susciter un retour ; ajuster le message en fonction des effets perçus.

3 – **Disponibilité** – Toujours considérer que les demandes ou les propositions des autres valent *a priori* la peine d'être entendues, sauf si l'on a la certitude objective que ce que l'on faisait a une importance plus grande pour le bien général ; savoir se libérer d'une activité en cours pour prendre en charge une demande d'un collègue ou d'un utilisateur ; supporter une interruption d'activité et être capable de revenir à cette même activité après cette interruption.

4 – **Empathie** – Capacité à percevoir ce que ressent autrui en prêtant attention à ses propos, en étant ouvert à ses préoccupations et par voie de conséquence en relativisant ses propres points de vue sur la question. En comprenant la demande de l'autre, son point de vue, son argumentation, on s'approprie sa demande, tout en gardant la distance utile à la mise en œuvre d'une recherche d'information objective.

5 – (Esprit d') **Équipe** – Réaliser correctement sa part de travail en partenariat avec les autres membres d'un groupe ou d'un service, en échangeant et partageant avec ceux-ci des informations, des outils, des savoir-faire, etc., en vue d'atteindre des objectifs communs (satisfaire une demande, améliorer l'efficacité de l'unité de travail, etc.) sans mettre en avant ses intérêts personnels ; avoir le souci de ne pas garder pour soi les informations (ou les documents).

6 – (Aptitude à la) **Négociation** – Prise en compte d'intérêts contradictoires en vue de faire avancer deux parties vers une solution commune où toutes deux se sentent gagnantes. En préférant la négociation à la confrontation, on permet à une recherche d'aboutir, à un projet de se concrétiser, et surtout on reste dans une démarche de service fondamentale dans les métiers de l'information. Au-delà de cette aptitude il y a un art de la négociation qui s'apprend et se cultive comme toute compétence.

7 - (Sens) **Pédagogique** – Savoir partager ses savoirs et les diffuser aux autres sous une forme compréhensible et adaptée à leurs besoins. Adapter son dis-

cours à leur niveau d'attention et d'intérêt. Expliquer et faire comprendre clairement les données d'une situation ou d'un problème à un auditeur, s'adapter à son niveau. Évaluer la compréhension et la réappropriation.

B

rechercher

1 – **Curiosité d'esprit** – Être ouvert aux événements extérieurs et aux nouveautés tant en ce qui concerne son propre métier que ce qui intéresse ses usagers ; saisir toute opportunité pour enrichir ses connaissances et sa réflexion.

C

analyser

1 – (Esprit d') **Analyse** – Reconnaître les éléments spécifiques ou caractéristiques d'une situation ou d'un problème, au sein d'un document (de quelque forme qu'il soit), d'une collection de données ou d'une demande ; répartir ces éléments en catégories distinctes ; établir entre eux des relations de causalité ou d'interdépendance et exprimer leur sens.

2 – (Esprit) **Critique** – Porter un jugement de valeur sur une assertion, un document, une personne, une organisation, une méthode de travail, une technique documentaire, etc., en en détectant avec objectivité les points forts et les points faibles. Être en mesure de relativiser une information, par exemple par rapport à sa véracité ou à la fiabilité de ses sources.

3 – (Esprit de) **Synthèse** – Regrouper des éléments distincts en fonction de caractères pertinents liés à un objectif déterminé, identifier ceux qui sont les plus importants et les hiérarchiser. Créer un produit ou un service documentaire nouveau, organisé en fonction de ce qui a été estimé le plus important, en subordonnant le reste.

D

communiquer

1 – **Discrétion** – Recevoir des informations, soit en entendant des témoignages, soit en observant des événements, mais ne pas les communiquer si elles ont un caractère confidentiel, ou sont susceptibles de mettre en cause des personnes, des programmes, des projets, etc. Assurer la discrétion dans le traitement des demandes, respecter la confidentialité, se soumettre au devoir de réserve.

2 – **Réactivité** – Prendre en charge rapidement une demande d'information ou de document dans toutes ses composantes, fournir des éléments de réponse, des pistes de travail, sans attendre d'avoir trouvé l'ensemble des informations.

E**gérer**

1 – **Persévérance** – Garder la volonté de mener à bien un projet, de poursuivre et faire vivre une activité malgré les difficultés qui peuvent se présenter. Ne pas céder au découragement.

2 – **Rigueur** – Agir en respectant scrupuleusement un cadre ou des règles pré-définies (par exemple une norme particulière de description bibliographique, une grille d'analyse de documents, des procédures de travail, etc.). Refuser aux autres comme à soi-même tout relâchement, toute exception qui ne serait pas sérieusement justifiée. S'assurer de la finalisation du travail et de sa qualité dans toutes ses composantes.

F**organiser**

1 – (Faculté d') **Adaptation** – Trouver des réponses appropriées à des démarches et situations nouvelles ou imprévues, par exemple sur un sujet hors-champ habituel ; ajuster son action ou sa démarche professionnelle à un environnement donné ou par rapport à des contraintes spécifiques. Savoir apporter ou transposer une solution.

2 – (Sens de l') **Anticipation** – Savoir se projeter dans l'avenir ; prévoir un événement, une succession de faits ou les conséquences d'une action. Par exemple, savoir déduire et satisfaire un besoin d'information potentiel du fait de l'évolution connue ou probable de l'activité de l'utilisateur. Prendre les mesures adaptées sans attendre qu'un événement fâcheux se produise.

3 – (Esprit de) **Décision** – Opérer un choix et prendre une décision au moment opportun, en fonction des objectifs et des moyens disponibles, en tenant compte des arguments opposés, et s'en tenir ensuite à ce choix initial. Savoir ne pas prolonger inutilement une délibération.

4 – (Esprit d') **Initiative** – Imaginer, proposer, entreprendre, organiser sans que cela soit demandé par quelqu'un d'autre ou prévu dans des règles de travail, en cas de situations nouvelles, conflictuelles ou problématiques tant au sein de l'unité de travail que dans le cadre des relations avec les usagers.

5 – (Sens de l') **Organisation** – À travers une vision globale de son activité ou d'un processus de travail, savoir appréhender les différentes dimensions et composantes d'une opération ainsi que les rôles respectifs des différents acteurs ; saisir les enjeux d'une situation plus ou moins complexe ; choisir et appliquer une méthode appropriée ; savoir gérer son propre temps ; assurer la coordination des activités élémentaires et en contrôler le déroulement ; évaluer et ajuster la démarche en fonction des résultats.

Glossaire



Acquis

Savoirs, savoir-faire et aptitudes d'un individu, mobilisables à un moment donné, résultant de sa formation et de toutes ses expériences.

Activité

Ensemble cohérent de *tâches*, effectivement réalisées par un individu ou un groupe, et qui concourent à un résultat précis. Elles peuvent être regroupées en domaines, et contribuent à la réalisation des *finalités* d'un *métier-type*.

Aptitude

Disposition naturelle ou acquise d'un individu, induisant un comportement.

Bilan de compétences

Dispositif d'orientation ou de réorientation professionnelle permettant à des salariés ou des demandeurs d'emploi de faire le point sur leur profil de compétence et leur évolution de carrière. Il permet d'identifier d'une part ses compétences professionnelles et personnelles et, d'autre part, ses aptitudes et ses motivations. La finalité du bilan de compétences est d'amener le collaborateur à bâtir son propre projet professionnel et, éventuellement, de le décliner en projet de formation.

Capacité

Mise en action, par un individu, des *savoirs*, *savoir-faire* et *savoir-être* dont il dispose.

Certification

Opération qui permet de garantir, d'authentifier et de légaliser les compétences

ou savoir-faire d'un individu en conformité avec un référentiel de compétences.

Compétence

Ensemble des capacités nécessaires pour l'exercice d'une activité professionnelle et maîtrise des comportements requis. Les composantes en sont : les savoirs, savoir-faire et aptitudes. Ces composantes doivent être opérationnelles, mises en œuvre dans la pratique et validées.

Comportement

Ensemble observable des actions et réactions d'un individu.

Emploi

Expression courante en entreprise désignant un ensemble de postes concrets suffisamment proches pour pouvoir être étudiés et traités de façon globale. Il est composé d'activités combinées entre elles de façon explicite ou implicite en fonction d'une organisation particulière.

Entreprise

Toute organisation publique ou privée réunissant des individus en vue de produire et/ou d'offrir des biens ou des services.

Fonction

Ensemble de tâches et de responsabilités définies par rapport à un objectif à atteindre et relevant de l'exercice d'un poste.

Information-documentation

Secteur d'activité professionnelle dont la mission est de trouver l'information à usage professionnel (après avoir su la chercher),

la traiter pour accroître ses qualités d'usage, la gérer, la rendre facilement accessible et la transmettre à ceux qui en ont besoin, usagers ou clients. C'est ce que font les bibliothécaires, les documentalistes, les archivistes, les veilleurs et d'autres encore.

Métier

Ensemble cohérent de *compétences* mobilisables présentes chez un certain nombre d'individus, concourant à un même but et remplissant une fonction technique commune. Un métier a plusieurs caractéristiques : l'existence de pratiques professionnelles repérées et identifiées ; celle d'un ensemble théorique, de travaux et de réflexions fondant ces pratiques, la reconnaissance, validée hors de l'entreprise, de la maîtrise de ces pratiques et de ces théories par un diplôme, une épreuve. Il renvoie à la personne et à son groupe d'appartenance. Une même *profession* peut regrouper plusieurs métiers. Un métier n'est ni un *emploi*, ni un poste concret sur un lieu de travail, ni une fonction dans une entreprise.

Cœur de métier

Noyau dur des activités et compétences d'un métier, ce qui en fait sa spécificité.

Métier-type

Métier défini théoriquement, correspondant à un métier ou un regroupement de métiers proches.

Mission

Charge confiée à un individu en vue de répondre à un objectif prédéfini.

Mobilité professionnelle

Passage d'un individu d'un métier à un autre au sein d'une même profession ou d'un niveau de compétence à un autre dans le même métier, ou encore d'une profession à une autre dans la même entreprise ou dans une autre.

Niveau de compétence

Degré auquel sont possédées les capacités constitutives d'une compétence donnée et

repérable sur une échelle préétablie.

Niveau de qualification

Situation d'un individu dans une grille de qualification qui répartit les connaissances et le savoir-faire dans un métier (ou ensemble de métiers proches) entre différentes *fonctions*. Le niveau de qualification prend en compte les compétences (essentiellement techniques), le niveau de complexité des opérations à réaliser et les degrés d'autonomie, de décision et d'anticipation.

Performance professionnelle

Résultat observé de l'exécution par un individu d'une activité finalisée, en référence aux objectifs et contraintes préalablement déterminés. La performance est la manifestation de la compétence. Elle ne peut se mesurer que si des moyens nécessaires à la réalisation d'objectifs définis ont été fournis au préalable.

Poste de travail

Ensemble d'activités et de tâches à accomplir, dans une entreprise et à un moment donnés. Un poste est défini par une analyse de l'organisation du travail et non par l'activité de l'individu (voir profil de poste). Le poste existe indépendamment de l'individu qui l'occupe. Un poste de travail peut être tenu par plusieurs individus et un individu peut travailler sur plusieurs postes.

Profession

Ensemble de métiers concourant à un même objectif commun, proches les uns des autres.

Professionnel de l'information-documentation

Personne qui consacre son activité professionnelle à un métier de l'information-documentation, en y appliquant les règles de l'art, quel que soit le cadre professionnel où il exerce son activité.

Profil de compétence

Ensemble structuré, à un moment donné, des compétences d'un individu.

Profil de poste

Ensemble structuré des caractéristiques d'un poste : les activités exercées, les compétences nécessaires, les conditions d'exercice.

Qualification professionnelle

Possession par un individu, à un niveau déterminé, des *compétences* nécessaires à l'exercice d'un emploi. Cette qualification professionnelle provient de sa formation et de ses expériences. Reconnaissance de cette qualification professionnelle et de son niveau. Démarche conduisant à obtenir cette reconnaissance.

Référentiel de compétence

Répertoire des compétences nécessaires à l'exercice d'une profession. Dans ce référentiel des compétences, celles-ci sont exposées à travers des exemples d'activités représentatives de ces compétences à un niveau donné.

Savoir

Ensemble structuré de connaissances, générales ou spécialisées, qu'un individu détient en propre.

Savoir-être

Capacité à manifester des attitudes ou des comportements adaptés à une situation donnée.

Savoir-faire

Maîtrise par un individu des méthodes et des outils lui donnant la capacité de mener à bien une activité professionnelle définie.

Tâche

Unité élémentaire du travail.

Validation des acquis professionnels

Système permettant de reconnaître et valider les acquis de l'expérience en vue de l'obtention de tout ou partie d'un diplôme.

Index des compétences et aptitudes



Les pages auxquelles renvoie cet index peuvent traiter du thème sans contenir le mot lui-même qui le désigne. Dans ce cas, les pages sont en italique.

A			
abonnement	49	architecture d'un portail	53
accès à l'information	46	archivage	47
accessibilité des documents	50	archivage électronique	62
accueil du public	37	audit de conformité	80
aménagement de l'accueil	52	autonomie	91
acquisition		B	
de documents	49	balisage	59
de données	47	banque de données	42
action de formation	82	base	
adaptation	93	de connaissances	42, 46
agent		de données	42, 68
de recherche	46	benchmarking	80
de veille	46	besoin	
intelligent, électronique	58, 61	des clients, des usagers	37, 76
agrégation de ressources	42	d'information	37
aménagement de l'espace	50, 52	bibliographie	44, 47, 53, 66
analyse		bibliothèque numérique	42, 57
automatique	45	budget	78
esprit d'analyse	92	bulletinage	49
de la demande	37	bureautique	62, 68
de la valeur	80	C	
documentaire	45	cahier des charges	79
animation		enrichissement des fonds,	
de débat, de table ronde	65	d'équipements	49
discussion électronique	70	fonctionnel	42, 62
annuaire	44, 46, 61	maquette d'un produit	59
anticipation	93	système d'information	
appel d'offres	Voir cahier des charges	documentaire (SID)	62
application documentaire		cartographie	67
Voir système d'information			

Index

catalogage	45, 47	déontologie	39
matière	45	dépôt	
catalogue	42, 46, 47	de fonds	49
catalogue matière	47	légal	47
catégorisation	45, 46	descripteur	45
certification	39, 81, 82	description	Voir aussi métadonnées
charte		archivistique	42
d'archivage	47	bibliographique	42
graphique	71	désherbage	47
classement	50	développement des fonds	49
classification	45	devis	49, 59, 78
client	37, 76, 77	diagnostic	80
collecte		dictionnaire de données	58
Voir aussi : acquisition de documents		diffuseur d'information	44
de données	49	diffusion	
de l'information	44	de l'information	53
des sources	44	de produits ou services	
collection		d'information	53, 77
de documents	42	sélective de l'information (DSI)	45
enrichissement	49	directive	40
organisation, gestion	47	discrétion	93
communication	91	disponibilité	91
concurrence	76	dispositif d'information	42, 57, 75
condition d'archivage et de stockage	50	document	
conservation des documents	47, 50	acquisition	49
consortium	40	audiovisuel	67
contrat	40, 77	catégories de documents	44
acquisition, prestation	49	conservation des documents	47
commercial, de vente	77	structuré	42, 57
droit des contrats	40	traitement matériel	50
conversion de données	50, 62, 68	dossier	47
copyleft	40	électronique	42
copyright	40	thématique	53
courtage d'information	46, 57	droit	
coût	78	d'auteur	40
critère de recherche	46	de copie	40
critique	92	de l'image	40
culture		de la concurrence	40
de l'information	37	de la personnalité	40
professionnelle	39	de l'information	40
curiosité d'esprit	92	de prêt	40
cycle de vie des documents	42, 57, 75	des contrats	40
D		propriété industrielle	40
décision	93	publication, édition	59
défense de la profession	39	DSI	45
demande d'information	37, 46	DTD (description	
démarche qualité	80	de type de documents)	42, 57
dématérialisation	50, 62	Dublin Core	47
déménagement	52	durée	
		d'utilité administrative (DUA)	47

légale de conservation	40	feuille de style	59
E		fichier	47
échange de documents	49	d'autorités	42, 45
éditeur	44	documentaire	42
édition	59	informatique	62, 68
e-learning	82	fonds	
élément de données	42	d'archives	47
élimination des documents	47	documentaire	47
empathie	91	format	
enquête de satisfaction	80	d'archives pérennes	42, 47
enrichissement du fonds documentaire	49	de fichiers informatiques	62, 68
entrée des données (saisie)	57	document structuré	57
entretien		documentaire	42, 47
avec l'utilisateur	37	formation	82
conduite d'un entretien	65, 81	de formateurs	82
d'évaluation	81	des usagers	37
environnement professionnel	39	professionnelle	82
équation de recherche	45	fouille de données	45
équipe	91	fréquentation	76
équipe projet	79	G	
équipement de lecture	52	GEIDE	42, 57
ergonomie	52, 57	gestion	
espace		administrative du personnel	81
d'autodocumentation	52	budgétaire	78
de lecture	52	de contenu	42, 57
esprit		de projet	79
critique	92	des collections	47
d'analyse	92	des connaissances	42
d'équipe	91	des espaces	52
d'initiative	93	des fonds	47
de décision	93	des magasins	52
de synthèse	92	documentaire	42, 47, 49
étude		grille	
de besoins	37, 80	de saisie	45
de marché	76	de tarification	77
évaluation		d'évaluation	80
document audiovisuel	67	guide	
méthodes d'évaluation	80	d'entretien	80
politique de communication	71	d'archivage	47
sources d'information	44	utilisateurs	37
expression		H	
audiovisuelle	67	historique de la profession	39
écrite	66	hygiène et sécurité	81
orale	65	hypertexte	42
F		I	
facture	78	identité professionnelle	39
FAQ (Foire Aux Questions)	37, 46, 53	image de la profession	39
fédération de contenus	42, 53, 57, 75		

Index

import/export de données	49, 68	mention obligatoire	59
index	45, 58	métadonnées	42
indexation	45	Dublin Core	47
indicateur	80	métamoteur	46
d'activité, de qualité		méthode de recherche	46
ou de satisfaction	80	milieu professionnel	39
de gestion	78	mise à jour d'information	44, 59
industrie de l'information	39	mise en page	59
infrastructure technique	58, 62	modèle de documents	68
initiative	93	modélisation des données	42, 58
interface	58	mot-clé	45, 46
intranet	61	moteur	
inventaire	42, 47	cartographique	46
ISAD(G)	47	de recherche	46, 61
ISAN	42	N	
ISBD	42, 47	navigateur web	61
ISBN	47	négociation	70, 91
ISSN	47	normalisation	39
L		norme	40, 42
langage		bibliographique	42
de description des documents	58	conservation des documents	50
de programmation	58	de catalogage	47
documentaire	45	DOI	47
lexique contrôlé	45	informatique	58
licence	49	notice	47
liste		numérisation	50, 62
contrôlée	42	O	
d'autorités	45	OAIS	42
de liens	44	objectif pédagogique	82
livret d'accueil	37	opérateur booléen	46
logiciel	58, 62	organisation	79, 93
de communication	62	de la profession	39
de messagerie	61, 68	de l'information	42
de sources libres	40, 61	de services d'information	75
documentaire	45, 57	des collections	47
paramétrage de logiciel	58	organisme	
M		ressource	44
macro-commande	58, 68	verseur	44
maintenance		orientation du public	37
d'application documentaire	57	outil de recherche	46
de produit d'information	53	P	
management		panorama de presse	53
de contenu	42, 57, 75	paramétrage d'un logiciel	58
de l'information	75	partenariat	39, 49, 75
manuel d'indexation	45	pédagogie	91
marketing	76	persévérance	93
masque de saisie	47	personnalisation	53
mémorisation de l'information	42, 47		

personne ressource	44	records management (RM)	42, 46, 57, 75
pièce d'archive	47	rédaçtion	66
plan de classement	45	reengineering	57
planification et planning	79, 81	référence bibliographique	42
politique		référencement de sites web	45
d'acquisition	49	référentiel	80
d'analyse	45	de compétences	81
d'archivage	47, 50	reformulation d'une demande	37, 46, 65
de stockage	50	règle de saisie	42
d'indexation	45	repérage des sources d'information	44
gestion de l'information	75	répertoire	42, 44, 46, 47
produits et services	53	représentation	
portail		audiovisuelle	67
architecture d'un portail	53	cartographique	46, 67
de sécurité	52	de l'information	45
documentaire, d'information	42, 46, 53	reprise de notices	47
personnalisé	42	requête	45, 46
spécialisé, thématique	44	réseau	
poste de travail informatique	61	de veille	75
pratique d'une langue étrangère	69	documentaire, d'information	44, 47, 75
préarchivage	47	informatique	62
préservation des documents	50	ressource partagée	62
prestataire de service	40	ressources humaines	81
producteur	44	restauration des documents	50
produit d'information	53	résumé	
profil		automatique	45
d'intérêt	53	documentaire	45
de poste	81	rétroconversion	47
programmation	58	revue	
promotion du produit ou service	77	de presse	53
propriété intellectuelle	40	de sommaires	53
protection		rigueur	93
de la vie privée	40	rubrique d'une base de données	42, 58
de l'information	75		
des documents	50	S	
des données individuelles	40	schéma directeur	
publication	59	de l'information	75
de documents électroniques	53, 57, 59	informatique	62
électronique	59	script	58, 68
imprimée	59	sécurité	
R		d'accès aux données	42, 75
rangement de documents	50	de l'information	75
réactivité	92	des documents	50
recherche		des données	62
d'information	45, 46	sens de l'organisation	93
documentaire	45, 46	sens pédagogique	91
en texte intégral	46	série (archivistique)	47
récolement	47	service	
		de l'utilisateur	37
		d'information	53

Index

services Internet	61	tri des archives	47
session de formation	82	typologie des documents	44
SGBD (système de gestion de bases de données)	58	U	
SGED (système de gestion électronique de documents)	57	Unimarc	47
SIGB (système informatisé de gestion de bibliothèques)	57	usage de l'information	37, 76
signalétique	52	usager	76
signet	44	de l'information	37
source d'information	44, 46	des systèmes d'information	37, 57
stand d'exposition	52	formation des usagers	37
statut	39	politique culturelle et éducative	71
stockage	50, 52	utilisateur final	39
sur support électronique	62	VWX	
stratégie		validation des acquis de l'expérience	82
collecte, acquisition	44	vedette matière	45
éditoriale	59	veille documentaire	46
marketing	76	web invisible	46
produit	53, 76	web sémantique	45, 61
recherche	46	XML	58, 61
support d'information	50		
surveillance de sites, de pages web	44, 61		
syndication de contenu	42, 53, 57		
synthèse			
documentaire	45		
esprit de synthèse	92		
verbale	65		
système			
d'information	57, 75		
de diffusion de l'information	53		
de recherche d'information	57		
d'information documentaire (SID)	42, 57, 75		
distribué	58		
propriétaire	61		
T			
tableau			
de bord	76, 79		
de gestion (archivistique)	47		
technologies de l'Internet	58, 59, 61		
texte intégral	46		
textmining	45		
thésaurus	45		
traitement de l'information	42, 45		
transfert			
de données	57		
des supports	50		
translittération	42		

Remerciements



Cet ouvrage a été préparé et publié sous le patronage du Conseil européen des associations de l'information-documentation (ECIA). Celui-ci tient à remercier chaleureusement toutes celles et ceux dont le travail, la compétence et le dévouement ont permis cette réalisation.

Parmi ceux-ci, en France, l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) et les membres de son groupe-projet Référentiels :

Marie BAUDRY de VAUX, responsable du centre de documentation du CEREQ (Centre d'études et de recherche sur les qualifications)

Arlette BOULOGNE, directrice de l'INTD/CNAM (Institut national des techniques de la documentation/Conservatoire national des arts et métiers)

Agnès CARON, responsable du centre de ressources documentaires du CIDJ (Centre d'information et de documentation jeunesse)

Sylvie DALBIN, consultante (Assistance et Techniques Documentaires)

Laurence DAPON, responsable Emploi – Référentiels – Certification à l'ADBS

Jean MEYRIAT, directeur d'études (retraité) à l'EHESS (École des hautes études en sciences sociales), président d'honneur de l'ADBS

Sophie RANJARD, directrice des études (Kynos)

Éric SUTTER, consultant (Bureau van Dijk Ingénieurs conseils)

Dominique VIGNAUD, directrice de l'EBD (École de bibliothécaires-documentalistes)

ainsi que les experts qu'ils ont tour à tour invités à venir travailler avec eux sur le domaine où ils sont reconnus comme particulièrement compétents :

Michèle BATTISTI, chargée de veille sur le droit de l'information à l'ADBS

Isabelle GAUTHERON, directrice de l'infothèque du Pôle universitaire Léonard de Vinci

Maryvonne JOSEPH, responsable d'un service documentation/veille

Claudine MASSE, responsable de la formation à l'ADBS

Paul-Dominique POMART, directeur de la formation et du développement des compétences (Bayard)

Joëlle MULLER, directrice des ressources documentaires de la Fondation nationale des sciences politiques (Sciences Po)

Marie-Madeleine SALMON, responsable documentation et *knowledge* (Publicis)

ainsi que d'autres professionnels qui ont préféré rester dans l'anonymat.

Remerciements

En Allemagne, la DGI (Deutsche Gesellschaft für Informations- Praxis und Wissenschaft) et les membres de son groupe-projet Référentiels et certification :

Gabriele BEGER, directrice, Zentral und Landesbibliothek Berlin, présidente de la DGI, Frankfurt

Christine FISCH, secrétaire générale de la DGI, Frankfurt

Robert FUNK, professeur, Humboldt Universität Berlin

Sabine GRAUMANN, directrice, TNS Infratest Business Intelligence, München

Ulrich KÄMPER, directeur, Wind GmbH, Köln

Ute KRAUSS-LEICHERT, professeur, Hochschule für angewandte Wissenschaften, Hamburg

Hartmut MÜLLER, Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung, Frankfurt

Marc RITTBERGER, professeur, Haute école de gestion, Genève

ainsi que les experts qu'ils ont tour à tour invités à venir travailler avec eux sur le domaine où ils sont reconnus comme particulièrement compétents :

Robert BARTH, directeur, Stadt- und Universitätsbibliothek Bern

Françoise FELICITE, consultante en information documentaire

Heike GRUHL, Bionorica AG, Neumarkt

Rainer HAMMWÖHNER, professeur, Universität Regensburg

Heike HOTZEL, Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek, Jena

Alois KEMPF, Eidgenössische Forschungsanstalt WSL, Birmersdorf

Irmgard LANKENAU, directrice, Universitätsbibliothek Koblenz-Landau

Thomas MANDL, Universität Hildesheim

Danielle MINICO, Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne

Horst NEISSER, directeur, Stadtbibliothek Köln

Urs NAEGELI, enseignant à la HES de Coire, président de l'Association suisse de documentation

Ulrich THIEL, Fraunhofer-Institut für integrierte Publikations- und Informationssysteme IPSI, Darmstadt

En Espagne, la SEDIC (Sociedad española de documentación e información científica), et particulièrement :

Carlos Miguel TEJADA ARTIGAS, professeur de bibliothéconomie et documentation à l'Université Complutense de Madrid

Mateo MACIA GOMEZ, directeur des archives du Congrès des députés

En Belgique, l'ULB (Université libre de Bruxelles), et particulièrement :

Marc VANDEUR, président de la filière des Sciences et technologies de l'information et de la communication

Cécile van de LEEMPUT, vice-doyenne de la faculté des Sciences psychologiques et de l'éducation
Isabel SASTRE CANTANO, assistante en Sciences et technologies de l'information et de la communication

Au Royaume-Uni, l'ASLIB (The Association for Information Management), et particulièrement Peter MATTHEWS, European Union Coordinator

En République tchèque, la SKIP (Association des professionnels des bibliothèques et de l'information), et particulièrement :
Jarmila BURGETOVA, bibliothèque de l'Académie des sciences de la République tchèque, présidente d'honneur de la SKIP
Zlata HOUSKOVA, Bibliothèque nationale de la République tchèque
Miloslava FAITOVA, bibliothèque universitaire de Plzen
Zuzana HAJKOVA, bibliothèque de recherche à Ceske Budejovice

ADBS ÉDITIONS

Extraits du catalogue

Catalogue complet: www.adbs.fr,
rubrique « Travaux et publications »

L'accès à l'information électronique: le contrat en questions, par la commission Droit de l'information de l'ADBS, ouvrage coordonné par Michèle Battisti. 2004

Vocabulaire de la documentation, ouvrage coordonné par Arlette Boulogne. 2004

Réussir l'épreuve de sciences et techniques documentaires au Capes de documentation: éduquer à l'information, par Odile Riondet. 2003

Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web: applications documentaires de la génération de liens contextuels, par TOSCA Consultants. 2003

Les techniques documentaires au fil de l'histoire: 1950-2000, par Jacques Chaumier, en collaboration avec Florence Gicquel. 2002

Le management de l'information dans l'entreprise: vers une vision systémique, par Christiane Volant. 2002

La recherche d'information sur les réseaux, cours INRIA, 30 septembre – 4 octobre 2002, Le Bono, ouvrage coordonné par Jean-Claude Le Moal, Bernard Hidoine et Lisette Calderan. 2002

Actualité des langages documentaires: fondements théoriques de la recherche d'information, par Jacques Maniez. 2002

Documentation, information, connaissances: la gestion de la qualité, par Éric Sutter. 2002

Recherches récentes en sciences de l'information: convergences et dynamiques, sous la direction de Viviane Couzinet et Gérard Régimbeau. 2002

Jean Meyriat, théoricien et praticien de l'information-documentation, textes réunis à l'occasion

de son quatre-vingtième anniversaire par Viviane Couzinet. 2001

Thésauroglossaire des langages documentaires: un outil de contrôle sémantique, par Danièle Dégez, Dominique Ménillet. 2001

Médiations hybrides: le documentaliste et le chercheur en sciences de l'information, par Viviane Couzinet. 2001

Réussir l'épreuve de dossier documentaire au CAPES de documentation et aux concours de chargé d'études documentaires, par Mireille Lamouroux, Françoise Quaire et Clotilde Vaissaire. 2001

Bibliothèques numériques, cours INRIA, 9-13 octobre 2000, La Bresse, ouvrage coordonné par Jean-Claude Le Moal et Bernard Hidoine. 2000

Les fondements théoriques de l'indexation: une approche linguistique, par Muriel Amar. 2000

Records management: mode d'emploi, par Geneviève Drouhet, Georges Keslassy et Élisabeth Morineau. 2000

Le documentaliste manager de son équipe, par Bernard Chevalier. 2000

Terminologie et documentation: pour une meilleure circulation des savoirs, par Maryvonne Holzem. 1999

L'analyse documentaire: une approche méthodologique, par Suzanne Waller, en collaboration avec Claudine Masse. 1999

Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic, par Yves-F. Le Coadic. 1998

Intelligence économique: mode d'emploi, par Pierre Achard et Jean-Pierre Bernat. 1998

Économie de l'information spécialisée: valeur, usages professionnels, marchés, par Daniel Confland. 1997

