



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG SUISSE  
UNIVERSITÄT FREIBURG SCHWEIZ



FORMATION CONTINUE  
WEITERBILDUNGSSTELLE

---

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE BIBLIOTHÈQUE  
2002-2003**

**L'inventaire des compétences des  
bibliothécaires/documentalistes à travers deux  
réalités professionnelles**

Rosmarie Cordonier et Catherine Finsterwald  
Sion et Montreux

Septembre 2003

**TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT**

Travail accepté déposé auprès de :

Jacqueline Monbaron, Département des Sciences de l'éducation, Université de Fribourg,

responsable scientifique du module « Gestion du changement et de la qualité » avec M. J.-L. Gurtner,

## Table des matières

1. Introduction .....	p. 4
2. Principaux objectifs et méthode de travail.....	p. 5
2.1 Objectifs personnels.....	p. 6
2.2 Objectifs communs.....	p. 6
2.3 Démarche méthodologique .....	p. 7
3. De la compétence : éléments théoriques.....	p. 7
3.1 Définitions de la notion.....	p. 8
3.1.1. Compétences transversales.....	p. 9
3.2 Compétences et motivation au travail .....	p. 10
3.3. Identité professionnelle et reconnaissance .....	p. 11
4. Référentiels et listes de compétences dans le domaine de l'information documentaire .....	p. 15
4.1 Premier recensement des métiers des bibliothèques .....	p. 15
4.2 Euroréférentiel I&D .....	p. 15
4.3 Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation .....	p. 17
4.4 Listes de compétences .....	p. 17
5. Application d'un référentiel à deux situations professionnelles .....	p. 19
6. Analyse en fonction des axes proposés par Toupin.....	p. 25
7. Commentaire des résultats .....	p. 26
7.1 Point de vue personnels.....	p. 27
7.2 Point de vue commun .....	p. 28
8. Conclusion .....	p. 30
Bibliographie.....	p. I-V

Annexes :

- a. Parcours professionnel : C. Finsterwald  
R. Cordonier
- b. Application : Premier recensement des métiers des bibliothèques
- c. Application : Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation
- d. Les 4 axes proposé par Toupin, L. (1999) : tableau explicatif

## Résumé :

Les compétences professionnelles de deux bibliothécaires-documentalistes sont répertoriées et analysées à travers les activités pratiquées. Les notions de compétences, compétences transversales, motivation, identité professionnelle sont d'abord étudiées en lien avec la documentation théorique. Puis l'Euroréférentiel, choisi parmi d'autres référentiels de l'information documentaire, est appliqué aux deux situations professionnelles concernées. Il permet de repérer les types de compétences exercées et les niveaux d'application atteints. La construction des compétences selon les quatre axes de Louis Toupin (objectif, subjectif, stratégique et axiologique) complète la recherche. Il en ressort l'importance des compétences transférables, en particulier la capacité d'adaptation, l'écoute et la communication.

## 1. Introduction

De profonds bouleversements ont lieu ces dernières années dans notre profession de bibliothécaires/documentalistes, amenant des interrogations sur la façon dont celle-ci se transforme pour intégrer les nouvelles données telles que technologies de l'information, développement de l'information non validée avec Internet notamment. On assiste à un « élargissement qualitatif et quantitatif des métiers » selon l'expression utilisée il y a dix ans déjà par le Conseil supérieur des Bibliothèques de France, dans son rapport pour l'année 1992.

La postmodernité avec ses aspects de contraction de l'espace, d'accélération du temps, d'exigence de liberté individuelle amènent des rapports au savoir bousculés (Lyotard, J.F cité dans Herpin, N., 1997). En tant que professionnels de la mise à disposition de l'information, nous sommes directement concernés par les modifications dans le circuit de fabrication et d'obtention de l'information. L'ère de l'incertain peut aussi être l'ère de l'innovation et de la création, à condition de se donner les moyens de comprendre le mouvement à l'œuvre et ses implications en terme de formations nouvelles à acquérir notamment.

Quelle est la bibliothèque d'aujourd'hui, et quelles sont les compétences nécessaires aux professionnels pour agir ? Une chose est sûre : les domaines d'intervention se développent et le changement est à l'œuvre. Les technologies d'information documentaire et le contexte mouvant du travail nous amènent à ne plus pouvoir se contenter d'appliquer des techniques apprises lors de notre formation de base. Nous sommes contraints à une adaptation permanente et un apprentissage perpétuel, d'où l'importance de la capacité à anticiper et à intervenir dans un ensemble complexe de situations de travail.

L'interrogation de nos compétences actuelles acquises en 20 ans d'expériences professionnelles notamment, peut nous aider à nous situer dans ce monde en mutation.

« L'arrêt sur image » auquel nous allons procéder pourra avoir diverses fonctions par la suite, selon les motivations de chacune. L'explicitation des diverses compétences acquises au travail, en particulier dans leurs aspects transférables pourra être utile lors de la recherche d'un nouveau poste. Le service concerné et ses professionnels pourront également bénéficier de cette recherche par la prise de conscience de la palette des compétences utilisées au quotidien.

Nous utiliserons indifféremment les termes de spécialiste en information documentaire (soit I-D) ou bibliothécaire-documentaliste, et ce dernier au masculin, comprenant bien entendu la majorité, féminine, de la profession.

La première appellation est le titre que décerne la nouvelle formation HES dans le domaine. Elle est en usage dans les documents professionnels en Suisse depuis quelques années. La seconde est une dénomination plus traditionnelle qui a le mérite de la simplicité et d'une bonne visibilité.

## **2. Principaux objectifs et méthodes de travail**

### **2.1 Objectifs personnels**

Pour CF, depuis 20 ans en poste dans la même bibliothèque, une réflexion sur les compétences devrait permettre une valorisation du travail effectué et une reconnaissance de la place de la bibliothèque dans l'école. La façon de concrétiser cette démarche n'est pas l'objet de la recherche, et nécessitera éventuellement une analyse ultérieure. Ce bilan est à considérer comme une première étape.

Pour RC. Le centre de documentation spécialisée dont j'étais responsable pendant 9 ans a fermé ses portes. Licenciée, je suis ainsi, par la force des circonstances, dans une situation de changement important qui constitue également un carrefour décisif par rapport à la suite de ma carrière professionnelle. Ce travail me permettra d'identifier et d'évaluer parmi mes compétences actuelles, acquises en particulier dans mon dernier poste, celles qui sont transférables dans un autre contexte. Il me procurera des pistes de réflexion sur des possibilités futures de travail à l'intérieur ou hors du monde des bibliothèques.

### **2.2 Objectifs communs**

Le choix de travailler à deux est un moyen de dépasser une situation particulière. La confrontation de deux subjectivités devrait permettre d'identifier quelques pistes intéressantes pour la profession.

Il ne s'agit pas ici de procéder à un bilan de compétences, qui consisterait à faire le point, avec l'appui d'un professionnel, sur les compétences de l'individu (compétences acquises lors de formations, lors d'expériences de travail ou en dehors) en relation avec le marché de l'emploi (Levy-Leboyer, 1993). Ce n'est pas non plus une démarche portfolio avec ce que cela implique de recherche d'éléments concrets, avec preuves à l'appui. Nous optons plus simplement pour un repérage des compétences à l'œuvre, à partir d'éléments observables certes, mais subjectifs. (Chauvet, 2001).

Nous faisons l'hypothèse qu'en dépit d'expériences et de contextes spécifiques, les compétences mobilisées sont, peu ou prou, identiques, les années d'expérience, la date de la formation de base, le type de travail et de responsabilités étant du même ordre. (Annexe a)

## 2.3 Démarche méthodologique

La démarche poursuivie est la suivante :

- Approche théorique des principales notions : compétence, compétences transversales, identité professionnelle, reconnaissance, motivation sur la base de lectures relatives à ces domaines. Cette documentation est analysée sur la base des résumés faits par l'une et par l'autre, puis appliquée à notre recherche.
- Lien avec notre pratique professionnelle par :
  - Le repérage et la comparaison des référentiels dans notre domaine
  - Choix de l'outil de référence
  - L'application pratique et les niveaux de compétences atteints
  - L'analyse à travers la grille des axes de compétence de Toupin
- Analyse des éléments communs à nos deux situations
- Commentaire sur les compétences qui nous semblent actuellement les plus sollicitées.

## 3. De la compétence : éléments théoriques

La notion de compétence est centrale dans l'analyse du travail aujourd'hui. Dans le langage de tous les jours, le terme est utilisé avec des interprétations différentes. *« La compétence est un mot éponge. Comme l'éponge absorbe peu à peu les substances qu'elle rencontre, le mot compétence s'enrichit de tous les sens attribués par ceux qui l'emploient. »* (Parlier. Cité dans : Pacteau, 1994, p. 13)

Une activité, soit *« l'ensemble des tâches et actions réalisées »* (Chauvet, 2001, p. 85) fait appel à plusieurs aspects en parallèle :

La motivation soit le « vouloir-agir », les compétences soit le « savoir-agir » sont intimement liés, et se renforcent l'un l'autre en un « cercle vertueux »<sup>1</sup> en fonction de l'environnement qui permettra le « pouvoir agir ».

A première vue, ces trois facteurs n'auront pas la même incidence selon la situation de la personne concernée. Pour une personne en recherche d'emploi, il pourrait apparaître que le savoir-agir est l'élément le plus important. Mais à quoi servirait-il sans les moyens de l'action (pouvoir-agir) et la stimulation à passer à l'action (motivation). La primauté du savoir-agir doit être relativisée.

---

<sup>1</sup> Le cercle vertueux est l'opposé du cercle vicieux.



### 3.1 Définitions de la notion

Pour aborder la polysémie du terme, voici quelques définitions de la compétence :

*« Les compétences sont des répertoires de comportements que certaines personnes maîtrisent mieux que d'autres, ce qui les rend efficaces dans une situation donnée. Ces comportements sont observables dans la réalité quotidienne du travail. Ils mettent en œuvre, de manière intégrée, des aptitudes, des traits de personnalité et des connaissances acquises. Les compétences représentent donc un trait d'union entre caractéristiques individuelles et les qualités requises pour mener à bien des missions professionnelles précises » (Levy-Leboyer, 1996. Cité dans : Toupin, 1998, p. 34)*

*« La compétence est la capacité de sélectionner et de fédérer en un tout applicable à une situation, des savoirs, des habiletés et des attitudes » (Toupin, 1995. Cité dans : Toupin, 1998, p. 34)*

*«La compétence est l'ensemble des ressources mobilisées par une personne dans une situation de travail particulière, qui lui permettent de faire face aux situations professionnelles auxquelles elle est confrontée. » (Chauvet, 2001, p. 85)*

Nous retenons de ces définitions de la compétence les aspects suivants :

- Elle fait interagir divers types de savoirs :
  - Savoirs théoriques
  - Capacité d'action ou savoir-faire
  - Comportement ou savoir-être
- Elle est en lien direct avec l'action
- Elle porte sur un contenu précis
- Elle est relative à une situation donnée. Elle existe donc à un moment spécifique, dans un contexte spécifique. Les compétences dépendent de l'environnement, par exemple le cadre organisationnel.
- Elle est personnelle puisque liée à une action et à la personne qui l'exerce
- La compétence s'exprimant dans l'action peut être démontrée, observée, validée, reconnue, évaluée et faire objet d'un constat de performance<sup>1</sup>, ce qui permet de la mettre en évidence et de la nommer clairement.

Ainsi, pour illustrer ces éléments, on dira qu'une recherche bibliographique effectuée avec un lecteur nécessitera :

- Une compétence technique (savoir) par la connaissance du thésaurus,
- Des capacités d'action (savoir-faire) par la mise en œuvre des moyens considérés comme nécessaires, soit la requête envoyée de façon adéquate,
- Des compétences relationnelles (savoir-être) par l'écoute, la reformulation de la question,

---

<sup>1</sup> la performance est définie comme « un plafond ou maximum réalisable par un individu...elle dépend des aptitudes mais aussi des intérêts, des motivations et des conditions générales... » (Bellenger, L., Pigallet, P. (ed.), 1996, p. 225)

- Un environnement permettant l'exercice de ces divers savoirs. Nous entendons par là, le cadre permettant la relation avec le lecteur (temps, espace, cahier des charges du bibliothécaire concerné par exemple).

### 3.1.1 Les compétences transversales ou le savoir-agir

Selon Véronique Hadengue-Dezael, auteure d'une enquête auprès de professionnels de l'I-D sur les compétences transversales et responsable de formation à l'Ecole d'information documentaire à Genève « *savoir agir dans un contexte de travail, c'est en prendre la mesure, s'adapter à la situation, conjuguer et mettre en œuvre ses divers savoirs.* » (Hadengue-Dezael, 1999, p. 187). Il convient néanmoins de souligner que les compétences ne sauraient se développer en l'absence des aptitudes<sup>1</sup> qui permettent leur éclosion, aussi définies comme étant des savoir-être. (Euroréférentiel, 1999, p. 3)

Nous nous étonnons de l'usage du terme « aptitude » dans l'Euroréférentiel, vu les réserves qu'il suscite actuellement. Il implique en effet une idée de permanence de la « nature humaine » peu en accord avec le monde du travail d'aujourd'hui qui met l'accent sur l'évolution nécessaire du travailleur et son adaptation aux transformations de ses tâches.

L'étude des offres d'emploi pour la profession de bibliothécaire, documentaliste ou archiviste montre que les employeurs recherchent des compétences de l'ordre du savoir-faire et savoir-être. Langues, collaboration, participation, notion de service, travail en équipe sont les éléments marquants dans les demandes d'emploi. (Deschamps, 1998).

A la recherche de spécialistes de l'I-D diplômés, les employeurs tiennent certainement pour acquis l'existence des compétences professionnelles, et ne les nomment pas toujours spécifiquement. Le développement des nouvelles technologies force pourtant le bibliothécaire/documentaliste à mettre à jour sans cesse ses savoirs techniques. Il n'est donc à priori pas certain que cela soit effectivement le cas pour chacun. En effet, la formation continue dans le domaine a longtemps peiné à se mettre en place. De plus, la possibilité pratique de suivre les cours n'est pas donnée à chacun. Parfois le bibliothécaire est seul dans son lieu de travail et ne peut s'absenter, d'autres fois encore le subventionnement par l'institution fait défaut.

Nous constatons aussi que la formation continue en Suisse dans nos domaines a longtemps été déficitaire. Un « marché » relativement petit et des restructurations de la formation de base utilisant toutes les énergies des formateurs en sont probablement la cause. De ce point de vue, la situation s'améliore ces dernières années.

---

<sup>1</sup> aptitude : C'est un ensemble de dispositions à effectuer une tâche ou à adopter une attitude. C'est la résultante d'un acquis ou d'un penchant naturel. » (Devaud, G. In : Bellenger, L. , Pigallet, P. (éd.), 1996, p. 31)

Ainsi, en plus de savoirs spécifiques à tenir à jour, le professionnel doit posséder de plus en plus des savoirs généraux à caractère non technique. Ces compétences nommées transversales permettent le « savoir-agir ». Elles ne peuvent être analysées en elles-mêmes, car on ne peut les extraire de l'ensemble des compétences pour les observer spécifiquement. Une interaction continue entre les divers aspects est à l'œuvre. (Rey, 1996).

Nous avons défini plus haut que la compétence se réfère à une action et un contexte précis et ne peut pas être manifestée sans autre dans un autre contexte. Ainsi, au terme transversalité, qui sous-entend une compétence décontextualisée, nous préférons le terme de « transférable ». Une compétence exercée dans un contexte donné, peut, sous réserve d'adaptation marginale se manifester dans un contexte différent.

Prenons un exemple : la capacité d'accueillir une personne endeuillée, donc fragile, dans le centre de documentation de soins palliatifs peut être transférée, moyennant adaptation au contexte, à une autre situation, par exemple orienter un étudiant stressé par les examens. Dès lors, nous parlons de compétences transférables, soit celles que la personne peut mettre en œuvre dans une grande variété de situations.

### 3.2 Compétences et motivation au travail

Le lien entre compétences et motivation au travail est intéressant à examiner, dans la mesure où une compétence est toujours mise en œuvre par un acteur, dans un environnement précis. Le « moteur » qu'est la motivation de l'individu est donc central. Selon Nuttin, la motivation c'est le « *caractère dynamique de la relation même qui unit l'individu à son environnement* » (Nuttin, 1980, p. 12) ici le fait d'être concerné par tout ce qui touche son emploi. Elle peut être influencée par l'environnement (soit l'entreprise), mais elle est surtout dépendante du sens que donne l'individu à son travail. (Diel, 1980) « *La motivation au travail, est l'ensemble des aspirations qu'un travailleur attache à son emploi, chacune d'elles étant affectée d'un coefficient de probabilités qu'il conçoit de voir ces aspirations se réaliser dans l'emploi du travail accompli, de la reconnaissance de ce travail par l'organisation, etc.* » (Francès, R., 1995. Cité dans Mottas, 2002, p. 348).

Plutôt que de motivation au travail au sens général, on peut donc parler d'enchaînement des notions de motivation, de satisfaction et de performance dans les situations de travail. La satisfaction au travail suppose l'existence de motivation, mais ne garantira pas d'emblée un lien avec l'efficacité<sup>1</sup>. Cette dernière dépendra encore des conditions relatives à l'environnement. Par rapport à notre thème, nous dirons avec Mottas (2002, p. 351) que « *l'intensité de l'apprentissage et du déploiement des compétences est fonction de la motivation qui anime l'individu* ». Dans les influences à la motivation provenant de l'extérieur, et nous concernant, on peut noter que l'implication est plus importante lorsque l'emploi est autonome, avec un rythme libre. (Francès, 1995)

---

<sup>1</sup> efficacité : efficace au coût minimum, ou : « faire à chaque moment la chose la plus importante » ( Dupraz, P. cours 2002/2003)

Ainsi, le sens que je donne à mon travail, à ma formation, en fonction de ma réalité personnelle est fondamental. Puis-je y voir un facteur d'accomplissement, et ainsi tendre vers la réalisation de ce besoin qu'est la réalisation de soi pour tout être humain ? La clarification des compétences nourrit le désir d'évoluer, permet de constater les lacunes, d'approfondir le sens donné à son travail. Le sentiment d'efficacité personnelle peut ainsi se développer et favoriser la mobilisation des compétences (François, P.-H., 1998).

### 3.3 Identité professionnelle et reconnaissance

Nous nous sommes interrogées sur les éléments fondamentaux qui définissent notre profession et avons repéré les composantes suivantes :

- La mission de la profession dans la société : qu'apporte-t-elle d'unique au corps social sous forme de prestations ou de produits ?
- Les valeurs dont la profession est porteuse et qu'elle manifeste par son action
- L'ensemble des techniques de travail mises en œuvre. Ces techniques peuvent être spécifiques ou non à la profession considérée.
- La formation qui conduit à son exercice.

L'identité professionnelle est « *un résultat, jamais définitivement acquis, d'un processus relationnel et d'une transaction constante entre l'identité pour soi et l'identité pour autrui. L'identité professionnelle évolue tout au long de la vie professionnelle des individus sous la pression des modifications de l'environnement* »(Dubar, C. cité dans Deschamps, J., 1997, p. 75).

Dès lors, que signifie être un spécialiste de l'I-D compétent ?

La définition du professionnel donnée par M. Caspar lors de notre cours est intéressante. On y relève la présence centrale de compétences transférables : « *le professionnel est celui qui sait gérer une situation complexe. Il sait apprendre, tirer les leçons de ses expériences. Il s'engage et prend des risques* ». (Caspar, P., cours 2002/2003). Savoir apprendre, tirer des leçons de son expérience, prendre des risques, sont en effet des compétences qui permettront à l'individu de s'adapter à des situations nouvelles.

## La mission

Les différentes composantes de l'identité du bibliothécaire-documentaliste se retrouvent dans les documents fondateurs établis par les associations professionnelles. Par exemple : *La profession se « définit par la mission fondamentale qu'elle remplit : repérer, collecter, traiter et diffuser de l'information – en y incorporant de la valeur ajoutée<sup>1</sup>, en vue de satisfaire des besoins d'information exprimés ou implicites et en proposant aux demandeurs des ressources informationnelles, généralement constituées par des documents »* (ADBS, 2001, p. 9)

Les bibliothécaires suisses, dans leur code de déontologie, évoquent les techniques, sans les expliciter plus avant. Ils insistent particulièrement sur le rôle social et les valeurs éthiques dans lesquelles elles s'exercent : *« Le métier de bibliothécaire est fondé sur un ensemble de compétences techniques et un projet culturel. Le/la bibliothécaire appartient à un corps professionnel dont l'utilité sociale est reconnue. Sa mission est d'être au service et à l'écoute des besoins des usagers de sa bibliothèque. Il /Elle gère de l'information documentaire et lui confère une valeur ajoutée, quel que soit l'organisme où se déploie son activité. »* (Code de déontologie des bibliothécaires, 1998, p.1)

Le/la bibliothécaire est d'abord un médiateur entre des ressources informationnelles et les usagers d'aujourd'hui. Il est également conscient des usagers futurs en organisant la transmission de la connaissance pour l'avenir. Cette mission est à relativiser en fonction du contexte (lieu, fonction, etc.) où le professionnel exerce. Il y a ainsi une mission générale au sein de la société et des missions particulières dans les lieux où travaillent les bibliothécaires/documentalistes (centre de documentation spécialisée, bibliothèque publique, bibliothèque scolaire etc.).

La mission générale de l'institution va aussi marquer de sa couleur l'identité professionnelle du bibliothécaire/documentaliste. Ceci est confirmé par Leteinturier : *« L'identité professionnelle des documentalistes apparaît très composite et plutôt brouillée. Si l'identité de documentaliste est clairement affichée et donc revendiquée, c'est en association constante avec le lieu d'exercice... »* (Leteinturier, 1996, p. 330) .

Selon B. Calenge (Cours, 2002-2003), l'identité du bibliothécaire se définit à partir de la collection. Il faut voir le lien que fait le bibliothécaire entre la gestion de cet équipement, par son service, avec les publics identifiés. Dans la fonction de médiateur, porteur de valeurs fortes au service desquelles il a développé techniques et outils acquis au cours d'une formation, le bibliothécaire devra affirmer sa position par rapport à d'autres métiers tels que ceux d'enseignant ou de journaliste qui, à leur manière, sont également des médiateurs du savoir.

De plus, il a des *« dispositions de bienveillance, d'écoute patiente. Il est aimable et officieux par conviction »*. Les compétences transférables de type *« savoir-être »* sont là aussi au centre de la définition de la profession.

---

<sup>1</sup> Valeur ajoutée : Toute action du/de la bibliothécaire améliorant la valeur informative des documents (classement, indexation, résumés, bibliographies, etc.) (BBS, 1998)

## Les valeurs <sup>1</sup>

Il n'est pas certain qu'aujourd'hui, les bibliothécaires/documentalistes puissent affirmer de manière unanime quelles sont les valeurs qu'ils partagent. Les nombreuses tentatives de définitions dans les codes de déontologie sont bien le signe d'une intense réflexion dans le domaine. Parcourant ces documents, nous pouvons toutefois faire ressortir les éléments suivants comme étant des valeurs fondamentales : L'écoute et le respect de l'autre (de l'utilisateur) : le bibliothécaire/documentaliste se définit comme « étant au service de ... » et la liberté d'accès et de diffusion de l'information

Ces valeurs se manifesteront lors de débats concernant la gratuité de l'accès à l'information et peuvent éventuellement être en contradiction avec des nécessités économiques prônées par l'institution ou les autorités tutélaires. On pourra voir la concrétisation de l'ouverture à des opinions diverses ou l'opposition à la censure, autres exemples de ces valeurs fondamentales, dans le domaine des acquisitions. Ces valeurs seront d'autant plus fortement défendues qu'elles seront identiques à celles vécues personnellement par le bibliothécaire. Dans le cas contraire, le bibliothécaire risque bien d'être à la marge de sa communauté professionnelle.

## Les techniques professionnelles

Les techniques découlent de la mission. Elles sont liées au traitement de l'information (savoir la conserver, l'organiser, la valider, la rendre accessible), à sa mise à disposition et à sa gestion. Mise à part la gestion de l'information, on constatera que le bibliothécaire/documentaliste emprunte nombre de techniques à d'autres métiers (administration, informatique). L'identité professionnelle réside donc dans la conjugaison indispensable de l'ensemble des savoirs et des savoir-faire dans le contexte spécifique de la gestion de l'information.

## La formation

La formation de base est un élément constitutif de l'identité professionnelle. Si par le passé, la certification était l'élément quasiment unique par lequel on accédait à une identité de professionnel reconnu, cela ne suffit plus dans le monde du travail actuel. Dans notre profession, jeune encore et en mutation en raison des changements technologiques importants, nous assistons depuis dix ans à un remodelage complet des formations. De plus l'introduction d'une nouvelle profession, l'assistant en information documentaire, force tous les acteurs du domaine à se repositionner. L'affirmation de J. Deschamps (1997, p. 33) : « *l'identité de métier est confirmée par la formation* » nous paraît pertinente à condition d'y faire participer largement les formations continues, éléments importants pour renforcer l'identité professionnelle. Car comme elle le dit plus loin : « La formation peut être définie comme un champ qui a spécifiquement pour résultat la production de nouvelles composantes

---

<sup>1</sup> Par valeur, nous entendons les qualités professionnelles reconnues, dignes d'estime, qui répondent aux normes idéales « *Ce qui est objet d'une estimation de la part d'une personne et qui contribue à orienter sa vie.* » (Dictionnaire de philosophie, 2000, p. 308)

identitaires. L'identité est par essence *dynamique, elle se construit et se transforme au travers de multiples interactions* »

## La reconnaissance de la profession

Il est généralement admis que la reconnaissance du bibliothécaire-documentaliste est encore insuffisamment marquée. Selon une recherche menée par H. Prins et W. de Gier pour la Fédération internationale des Associations de bibliothécaires et des bibliothèques (IFLA) en 1995, la profession présente les caractéristiques suivantes :

- mauvaise visibilité et méconnaissance par le public
- salaire plutôt bas
- rôle marginal dans l'économie
- profession plutôt féminine
- qualité insuffisante de certains services qui nuisent à l'ensemble des bibliothèques

(Prins, H., Gier, W de, 1995. Cité dans : Deschamps, 1997, p. 77-78)

D'autres raisons expliquent certainement cet état de fait. «*Si les professionnels des bibliothèques ressentent souvent un malaise quant à la reconnaissance de leur métier (notamment vis-à-vis des universitaires), c'est peut-être en partie parce que l'objet de ce métier n'est pas reconnu comme « science » dans le cadre des sciences humaines et sociales* » (Calenge, B., 1995, p. 41).

Or, on sait que « *l'espoir d'une reconnaissance par autrui précède l'émergence de la compétence et constitue le moteur de la motivation* » (Jobert, G., 1999, p. 220). Ainsi, quand il y a reconnaissance, il peut y avoir compétence, et développement de compétences. La validation apportée permet de continuer à développer les compétences, améliorant la confiance dans les capacités à acquérir les nouveaux apprentissages nécessaires dans le domaine. Elle permet ainsi de progresser, dans un mouvement permanent vers un développement de l'image de soi, de la satisfaction au travail et de la place occupée dans le milieu professionnel.

Tout utilisateur, que ce soit l'institution dont fait partie la bibliothèque, un utilisateur interne ou externe a des besoins et attentes à notre égard qui lui sont propres. A nous de les percevoir pour ainsi mettre en œuvre nos compétences et obtenir la reconnaissance qui s'en suivra. La reconnaissance est à la fois préalable à l'action et son aboutissement lorsque l'action est bien menée. La reconnaissance nécessaire qui nourrira le processus de développement des compétences peut également venir de collègues de travail, par l'appréciation donnée du travail effectué.

La validation par les pairs peut avoir lieu par les échanges et partages divers, par l'observation des fonctionnements au quotidien, et lors de rencontres entre professionnels, telles que vécus pour nous lors de la formation continue cette dernière année. La reconnaissance ainsi apportée permet de continuer à développer les compétences, d'améliorer la confiance dans ses capacités à acquérir les nouveaux apprentissages nécessaires dans le domaine. Elle permet ainsi de progresser dans la satisfaction au travail.

#### **4. Les référentiels et listes de compétence dans le domaine de l'information documentaire**

Pour aborder la partie de l'analyse des compétences mises en œuvre dans notre travail, nous avons repéré trois référentiels que nous présentons ci-dessous.

##### **4.1. Kupiec, Anne (1995). Premier recensement des métiers des bibliothèques.**

Ce rapport, rédigé à la demande des hautes instances de l'Education nationale française, et effectué à partir de la réalité du travail actuel de 250 personnes, élabore des fiches-métiers pour notre domaine, basées sur 4 aspects :

- Métiers liés aux collections
- Métiers liés aux publics
- Métiers liés à la formation, à l'étude et à la recherche
- Métiers liés à la conduite de service et de projets

Quatre niveaux de compétence sont utilisés, spécifiques en fonction de chaque activité. Edité en 1995, il ne tient que peu compte des technologies de l'information, et est donc partiellement dépassé.

##### **4.2. EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS (ECIA). (1999) Euroréférentiel I & D : référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation**

La source principale est le « Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et de la documentation », ADBS, 1998. Contrairement à ce dernier, l'Euroréférentiel ne couvre que les compétences et laisse de côté la caractérisation des métiers et des emplois. Le champ professionnel couvert par l'Euroréférentiel est plus large, vu sa dimension européenne.

Un premier volet concerne les compétences des professionnels. Celui-ci identifie, analyse le contenu et les conditions de la mise en œuvre de l'information et en dresse une carte lisible.

Un second volet concerne les mécanismes par lesquels les compétences des professionnels pourront être reconnues par les utilisateurs de leurs services, par leurs employeurs etc.

Les compétences sont entendues comme l'ensemble des capacités<sup>1</sup> nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle et la maîtrise des comportements requis. Les composantes en sont : des connaissances (savoir et savoir-faire) et ce qui est désigné ici comme aptitudes (parfois nommées savoir-être).

---

<sup>1</sup> capacité : « *qualité observable et traduite en action de celui qui est en mesure de comprendre et de faire* » (ADBS, 2001, p.59)



30 domaines de compétences sont listés, répartis en 3 groupes

- 10 compétences spécifiques I&D,  
il s'agit de savoirs et savoir-faire que tout professionnel du secteur doit posséder
- 9 compétences du domaine de la communication  
Elles relèvent à la fois du savoir, du savoir-faire et du savoir-être
- 9 compétences du domaine de la gestion et de l'organisation  
Ces compétences sont communes à d'autres professions, dans les secteurs administratifs, commerciaux etc.
- Autres savoirs appliqués à l'I&D  
Ces savoirs sont étrangers par eux-mêmes à notre champ professionnel, mais souvent nécessaires dans des situations déterminées (ex. connaissances juridiques, psychologiques).

### **Aptitudes principales**

Les connaissances (savoirs et savoir-faire) mentionnées plus haut ne suffisent pas pour bien exercer un métier ; encore faut-il maîtriser des comportements appropriés. Ceux-ci sont induits par des aptitudes. Le référentiel en retient quinze. On peut estimer que la plupart d'entre elles ne sont pas moins nécessaires dans beaucoup d'autres métiers, dès lors qu'ils reposent sur une activité de l'esprit et sur un rapport avec autrui. Ce sont elles, plus encore que les savoirs théoriques ou appliqués, qui assurent l'efficacité d'un professionnel et sa bonne insertion dans son milieu de travail. On constate d'ailleurs que ce sont elles que recherchent d'abord les employeurs. (voir aussi 4.4.1)

Quatre niveaux de compétence sont établis :

- application : « assistant »
- adaptation : « technicien »
- contrôle et d'encadrement : « ingénieur »
- compétence de conception et d'expertise : « expert »

### **4.3. ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION (2001). Le référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation**

Ce référentiel, spécifique à la France, est établi en concordance avec l'Euroréférentiel qui est son instrument de référence. Son objectif est *« d'aider les professionnels de l'information-documentation à définir leur emploi et à caractériser leurs savoirs et savoir-faire, de leur permettre de se situer et d'évaluer leurs compétences et qualifications, de leur donner les moyens de les faire reconnaître dans leur entreprise ou administration, de faciliter leur recherche d'emploi ou leur mobilité professionnelle »*(P. 7)

Dix-neuf métiers distincts sont décrits, métiers désignant l'ensemble de compétences mobilisables présentes chez des professionnels remplissant une fonction technique commune. Chacun de ceux-ci ne correspondra généralement pas totalement à un emploi.

Les 19 métiers évoqués sont les suivants : Administrateur de service électronique d'information, analyse-indexeur, assistant documentaliste, chargé d'études documentaires, chargé de produits documentaires, chargé de recherche d'information, consultant en organisation de systèmes d'information documentaire, documentaliste(généraliste), documentaliste archiviste, enseignant-documentaliste, formateur en information et documentation, gestionnaire de documents d'entreprise, gestionnaire de données, gestionnaire de langage documentaire, iconographe/recherchiste, informateur-orienteur, rédacteur-documentaliste, responsable des ressources documentaires et veilleur-documentaliste.

Les aptitudes (15) sont identiques à celles mentionnées dans l'Euroréférentiel. Quatre niveaux de compétence sont établis, identiques à celles de l'Euroréférentiel. Mises à part les compétences techniques essentielles et complémentaires, le référentiel relève également des aptitudes principales nécessaires au métier évoqué.

### **4.4. Listes de compétences**

On peut encore trouver d'autres listes de compétences en relation avec le domaine de l'information documentaire, notamment :

**4.4.1** Une enquête menée à l'ESID (Ecole Supérieure d'information documentaire, Genève) sur les compétences émergentes en information et documentation, du point de vue des professionnels du domaine, a mis en évidence l'importance des compétences transversales (Hadengue-Dezael, 1999). Les trois compétences considérées comme les plus importantes sont : savoir s'adapter, savoir s'organiser et être autonome. Viennent ensuite les compétences suivantes : savoir être disponible, savoir analyser une situation et savoir travailler en équipe.

#### 4.4.2 Compétences nommées lors du cours :

On regardera également avec intérêt les compétences mentionnées lors de notre cours. Chacun d'entre nous, étudiant participant au Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque (2002-2003), a indiqué la compétence qui lui semblait la plus nécessaire dans son activité professionnelle.

Cela a donné l'énumération suivante :

Parmi les compétences générales, trois compétences cognitives sont mentionnées : *Réfléchir, analyse et rationnel*. Deux mentions seulement apparaissent pour les compétences professionnelles spécifiques, soit la *Recherche de documents scientifique* et *Réseau informatique*. La surprise est venue du nombre important de réponses portant sur des compétences d'ordre général, ou compétences transversales, ce que nous confirme bien la documentation étudiée : *Ecoute (3 mentions), faculté d'adaptation (3), curiosité(2) flexibilité(2) disponibilité (2), habitude, persévérance, efficacité, courage, entregent et polyvalence*.

#### 4.4.3 Liste de Dewey

Les compétences transversales ainsi mentionnées ne sont pas une nouveauté. Melvil Dewey (1899) (cité dans : Weech, T.L., 1995, p. 83) énumérait déjà les qualités suivantes comme étant celles d'un bon professionnel :

- le courage
- l'ambition
- l'enthousiasme
- l'énergie
- la persévérance
- la foi

On pourrait parler aujourd'hui de « motivation » pour regrouper des notions telles que « enthousiasme », « énergie », « ambition ». Le vocabulaire se transforme mais le sens véhiculé par ces notions, mise à part la foi, est étonnamment stable.

Relevons tout de même que « courage » et « persévérance » traversent le siècle !

## 5. Application d'un référentiel à deux situations professionnelles

Nous passons en revue et analysons les trois référentiels spécifiques à notre domaine, afin de sélectionner l'outil le plus pertinent pour l'analyse pratique. Le premier référentiel étudié : **Kupiec, (1995), Premier recensement des métiers des bibliothèques**, fragmente la profession en plusieurs métiers très spécialisés. Il date déjà de quelques années et ne prend que partiellement en compte les développements récents dans la profession.

Dans l'ensemble, nous y retrouvons les divers aspects de nos tâches. Néanmoins, chacun des métiers, pris séparément est trop développé et spécialisé par rapport à nos réalités professionnelles. Selon nos observations, seul le premier métier évoqué, celui de « Généraliste des bibliothèques » est adapté. (Voir le détail dans l'annexe b).

Le second référentiel : **ADBS, (2001), Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation**, fonctionne avec les fiches métiers. Nous devons en rassembler plusieurs pour faire le tour de nos activités. La comparaison entre les deux situations est donc plus difficile. Les fiches-métiers nous concernant sont jointes dans l'annexe c. Les éléments suivants sont absents : la conservation patrimoniale des collections et les activités de valorisation et d'animation.

Le dernier référentiel : **ECIA, (2001), Euroférentiel I&D**, n'est pas parfaitement applicable à la situation suisse, en raison d'éléments spécifiques concernant l'organisation de la profession chez nous. La conservation patrimoniale des collections et les activités de valorisation et d'animation sont également absentes dans ce référentiel.

C'est toutefois l'outil qui nous permet le mieux d'analyser nos situations de travail et par-là les compétences à l'œuvre. C'est donc celui que nous conservons pour la suite de l'étude.

## Euroréférentiel

La compétence se basant sur la réalité du travail, nous partirons de notre pratique professionnelle, dans le but de repérer les types d'activité. L'hypothèse est que la tâche accomplie suppose la présence des compétences indiquées dans l'Euroréférentiel. Cette approche présente l'inconvénient de figer une situation à un moment donné, alors que la compétence est un processus toujours en mouvement. Mais il s'agit de partir d'un point observable.

Nous avons tout d'abord cherché si les situations indiquées font partie de notre expérience professionnelle puis à quel niveau de compétence nous pouvons nous situer.

Tableau présentant les quatre niveaux de compétences :  
Soit, le professionnel est capable de... :

Niveau 1	Sensibilisation	Se contente d'utiliser les outils
Niveau 2	Connaissance des pratiques	premier niveau du professionnel (usage de savoir-faire pratiques). ... manipuler des outils de base, effectuer des travaux d'exécution spécialisé ou répétitifs, transmettre des consignes pratiques
Niveau 3	Maîtrise des outils	connaît l'existence de techniques, sait les définir, en parler, et il en maîtrise l'usage. ...interpréter une situation et porter un jugement impliquant une adaptation de la tâche, créer un outil, choisir des actes élémentaires et les enchaîner dans des actions complexes.
Niveau 4	Maîtrise méthodologique	utilise une technique donnée, mais peut l'appliquer dans d'autres circonstances, concevoir des améliorations ou d'autres techniques plus élaborées ou adaptées. ...concevoir des outils ou des produits nouveaux, avoir une approche stratégique ou globale de son activité. Il perçoit la complexité des situations et peut trouver des solutions originales adaptées.

Pratiquement, dans la mesure où la totalité ou une grande majorité des actions représentatives du niveau concerné est accompli, nous avons estimé avoir atteint le niveau en question (1 à 4).

Dans les tableaux suivants, les intitulés des connaissances et compétences sont reprises telles quelles de l'Euroréférentiel, notées et commentées par nous-mêmes.

**Groupe A : Connaissances spécifiques à l'I&D**

N°	CONNAISSANCES	CF		RC	
		NIVEAU <sup>1</sup>		NIVEAU <sup>1</sup>	
E 01	Interaction avec les usagers et les clients	3		3	
E 02	Connaissance du milieu professionnel	2		2	
E 03	Connaissance du cadre juridique et administratif européen du management de l'information	2		2	
E 04	Identification et validation des sources d'information	3		3	
E 05	Gestion des collections et des fonds	3		3	
E 06	Traitement physique des documents	2		2	
E 07	Analyse et représentation de l'information	3		3	
E 08	Organisation et mise en mémoire de l'information	3		4	
E 09	Recherche de l'information	3		4	
E 10	Mise en forme et mise à disposition de l'information	3		3	

Commentaire :

Il s'agit là des connaissances théoriques et techniques acquises lors de la formation et développées par la pratique.

---

<sup>1</sup> rappel des niveaux :

1 = application : « assistant »

2 = adaptation : « technicien »

3 = contrôle et encadrement : « ingénieur »

4 = compétence de conception et d'expertise : « expert »

**Groupe B : Compétences relevant de la communication**

N°	COMPETENCES	CF	RC
		NIVEAU <sup>1</sup>	NIVEAU
E 11	Communication orale	3	2
E 12	Communication écrite	3	2
E 13	Pratique d'une langue étrangère	2	4
			2
E 14	Communication par l'image et le son	1	2
E 15	Communication interpersonnelle	2	3
E 16	Communication institutionnelle	1	2
E 17	Technologie de l'information : informatique	1	1
E 18	Technologie de l'information : télécommunications	0	1
E 19	Technique de production et d'édition	1	2

## Commentaire :

Ces compétences n'ont pas été acquises lors de la formation professionnelle de base. Elles sont soit existantes au préalable (langues) soit acquises par la formation continue ou par la pratique.

---

<sup>1</sup> rappel des niveaux :

1 = application : « assistant »

2 = adaptation : « technicien »

3 = contrôle et encadrement : « ingénieur »

4 = compétence de conception et d'expertise : « expert »

**Groupe C : Compétences relevant de la gestion et de l'organisation**

N°	COMPETENCES	CF	RC
		NIVEAU <sup>1</sup>	NIVEAU
E 20	Technique de secrétariat	4	4
E 21	Technique de marketing	1	3
E 22	Technique commerciale	0	2
E 23	Technique d'approvisionnement	3	4
E 24	Technique de gestion micro-économique	0	2
E 25	Technique d'installation, aménagement, équipement	3	4
E 26	Technique de planification et de gestion de projet	2	4
E 27	Technique de diagnostic et d'évaluation	2	2
E 28	Technique de gestion des ressources humaines	2	3
E 29	Ingénierie de formation	2	2

**Commentaire :**

Ces compétences relèvent de la gestion au sens large. Elles sont acquises en partie lors de la formation de base mais principalement par la pratique et la formation continue.

---

<sup>1</sup> rappel des niveaux :

1 = application : « assistant »

2 = adaptation : « technicien »

3 = contrôle et encadrement : « ingénieur »

4 = compétence de conception et d'expertise : « expert »



**Groupe D : Autres savoirs, appliqués à l'I&D**

N°	CONNAISSANCES	CF		RC	
E 30	Tous les savoirs utiles à la gestion de l'information	Niv.	2	Niv.	2

Dans notre application, nous comprenons ces savoirs comme étant les connaissances relatives aux thématiques abordées dans nos bibliothèques.

Les principales aptitudes évoquées dans l'Euroréférentiel sont les suivantes :

- Faculté d'adaptation
- Esprit d'analyse
- Sens de l'anticipation
- Capacité de communication
- Esprit critique
- Curiosité d'esprit
- Esprit de décision
- Capacité d'écoute
- Esprit d'équipe
- Esprit d'initiative
- Sens de l'organisation
- Sens pédagogique
- Persévérance
- Rigueur
- Esprit de synthèse

Nous avons déjà relevé la difficulté d'usage de la notion d'aptitude. Elle implique l'idée d'une caractéristique liée à la personne. Comme dit plus haut, l'aptitude peut se développer mais la question de son acquisition reste entière. Cela sous-entendrait-il que certaines personnes naissent avec les pré-dispositions à être bibliothécaires ? Nous pensons plutôt que les aptitudes présentes vont amener la personne à développer ses compétences dans l'un ou l'autre aspect de la profession. Le champ est large : par exemple, un spécialiste de la recherche dans les bases de données ou un animateur en bibliothèque de jeunesse auront des aptitudes différentes qui construiront leurs compétences.

## 6. Analyse en fonction des axes de Toupin

Dans son article (Toupin, 1999) propose quatre modes de construction de la notion de compétence : objectif, stratégique, subjectif, stratégique

L'axe objectif définit la compétence à partir d'un résultat, d'une performance. Il est utilisé pour produire des référentiels de compétences dans un métier déterminé. Il convient particulièrement bien aux programmes de formation initiale. C'est une évaluation standardisée.

L'axe stratégique prend en compte l'intention de l'action, particulièrement au niveau collectif. Il est utilisé lors de changements et prend davantage en compte la dimension contextuelle du « pouvoir agir ». Il valorise les capacités d'adaptation avec une finalité.

L'axe subjectif est davantage tourné vers l'expression et la réalisation du potentiel interne de chacun. Il enclenche un processus de remise en question.

L'axe axiologique est cognitif, décontextualisé, et dans ce sens, il peut être évalué et donner lieu à des formes de reconnaissances sociales. Il met en œuvre des préférences, des valeurs. La compétence se définit ici comme un « savoir agir » pour faire face à des problèmes, à une situation donnée.

La compétence est donc un « savoir agir » doublé d'un « pouvoir agir » et ceci, dans un contexte spécifique. Les différents modes se complètent.

Un tableau des critères définissant les axes a été élaboré (Annexe d) « *Les modes de construction de la compétence dominés par le savoir-agir dispose d'une base professionnelle et institutionnelle développée et pérennisée. Les modes dominés par le pouvoir-agir font appel au provisoire, au subjectif* ». (Toupin, 1999, p. 47)

En appliquant la grille des quatre axes de Toupin : objectif, stratégique, subjectif et axiologique à l'Euro-référentiel, nous remarquons que les connaissances et compétences mentionnées relèvent principalement de l'axe objectif. Ainsi, la gestion des collections, l'analyse de l'information, sa recherche et mise en forme sont des connaissances qui peuvent être acquises lors de cours, et être validés spécifiquement.

La dimension stratégique existe aussi, si l'on considère la finalité de l'activité, en lien avec la mission de l'institution. Les compétences relevant de la communication peuvent être vues sous cet angle-là. La communication interpersonnelle avec les usagers peut avoir pour but de promouvoir l'image de son institution.

L'axe subjectif est moins perceptible dans un référentiel, car il dépend du sens que l'individu donne à son activité et sera donc personnel.

L'axe axiologique sous-tend l'utilisation des compétences dans leur ensemble, par l'éthique professionnelle à l'œuvre. C'est un aspect important dans la formation,

notamment continue, par l'usage de modèles. Dans la réalité, il sera plus difficile de le percevoir isolément.

Nous constatons que ces axes sont présents, avec des degrés différents, dans diverses activités. Si nous prenons l'exemple de l'écoute dans la relation avec le lecteur : il y a des éléments objectifs (apprendre les techniques), stratégiques (mise en valeur du service par la satisfaction du lecteur), subjectifs (par le sens que le professionnel donnera à la communication) et axiologiques (prestations de qualité dans une éthique professionnelle).

Un autre exemple de la différenciation de ces axes peut être vu dans la constitution d'un portail électronique. Cette réalisation fera appel à des compétences objectives (savoirs techniques), stratégiques (augmenter la visibilité de son SID), subjectives (envie de s'engager et de réaliser un projet) et axiologiques (valeur de la mise en commun et accessibilité de l'information).

Les modes de construction de la compétence sont principalement dominés par le « savoir agir ». Ils disposent d'une base professionnelle et institutionnelle développée et pérennisée. Ainsi, certifications, statuts salariaux sont traités sur le mode objectif. Les modes dominés par le « pouvoir agir » font appel au provisoire, au subjectif. Ils auront beaucoup plus de peine à se faire valoir. Les associations professionnelles auront ici un rôle important à jouer dans le rappel et la défense des valeurs, la reconnaissance des actions entreprises, le développement de projets à grande échelle et la procédure de reconnaissance des formations continues. Toutes ces activités font appel en priorité aux axes axiologiques et stratégiques, peu reconnus par ailleurs.

## **7. Commentaire des résultats**

En premier lieu, nous constatons que certaines compétences se sont exprimées avec des niveaux différents pour l'une ou l'autre d'entre nous. Tout en étant proches, nos profils de bibliothécaire/documentaliste présentent des accents différents. Ainsi, des compétences se sont développées ou non, en fonction de ce que nous pourrions nommer les conditions locales. Par exemple, pour CF les axes pédagogiques sont très marqués (la bibliothèque est un service pédagogique dans une école), contrairement aux aspects gestion et informatique. En effet, un service informatique et un service comptable sont à disposition. De même RC a développé des compétences dans le domaine informatique étant donné l'autonomie de son centre de documentation.

Dans une petite bibliothèque où nous sommes par la force des choses des généralistes, les niveaux atteints sont le plus souvent 2 ou 3. Nous avons rarement la possibilité d'atteindre un niveau d'expert, faute d'expériences suffisantes dans des aspects très pointus du domaine.

## 7.1 Points de vue personnels

CF :

Cette liste de compétences appliquée à mon contexte, met en évidence pour moi l'existence de compétences multiples que je découvre, en particulier dans le domaine de la gestion et de la communication. Il est vrai que la relation avec l'utilisateur est un aspect capital du travail qui sous-tend l'ensemble des tâches accomplies dans une bibliothèque. Cet axe peut être nommé et représente des compétences spécifiques. Les compétences pédagogiques font aussi partie de ce domaine et offrent des possibilités d'utilisation dans divers contextes, professionnels ou autres. Avoir atteint le niveau 4 dans le secrétariat me semble plus surprenant, mais les tâches indiquées font effectivement l'objet de mon quotidien. C'est peut-être un domaine que nous avons tendance à sous-estimer, car moins « intéressant ». Il peut néanmoins représenter un atout dans diverses situations.

Un point pourrait être développé : les compétences techniques dans le domaine de la conception d'outils informatiques. Pratiquer l'informatique est une chose, concevoir des outils en est une autre, et je n'ai que peu d'expérience en la matière. Nous voyons dans cette situation particulière le lien entre les compétences individuelles et les compétences collectives. Ainsi, j'ai des collègues qui maîtrisent ces divers aspects et j'ai pu me centrer sur d'autres activités. La question du développement futur serait à étudier en fonction de ma motivation et/ou nécessité de le faire.

RC :

Cette analyse m'a permis de voir que les compétences transférables sont nombreuses dans notre profession. Avec des formations ponctuelles (théorique ou sur le terrain), beaucoup de domaines professionnels me sont ouverts : les postes de gestion, de recherche et de transmission d'informations, ou encore la gestion des ressources humaines et la formation.

Le domaine des soins palliatifs et de l'accompagnement de personnes dans lequel je travaillais a aussi développé des compétences dans l'écoute et la relation d'aide. Cet aspect me tient à cœur et je pourrais l'intégrer dans ma vie professionnelle future. Les techniques de communication et le sens pédagogique sont à développer pour moi. Au niveau des connaissances et compétences informatiques, il y a des lacunes à combler par des formations continues en fonction de mes envies personnelles et de la suite de ma vie professionnelle.

## 7.2 Point de vue commun

Parmi les aptitudes ou compétences transférables mentionnées dans la liste ci-dessus (p.24), nous considérons les posséder toutes, à des degrés divers. Nous nous retrouvons sur les suivantes, que nous considérons comme les plus importantes : (Euroréférentiel, 1999, p. 72-73)

- Faculté d'adaptation « *Trouver des réponses appropriées à des demandes et situations nouvelles ou imprévues... »*

Nous pouvons relever qu'il y a un accord général sur la nécessité de la faculté d'adaptation. Nouvelles technologies, collaboration dans des réseaux, développement des normalisations, exigences croissantes des utilisateurs et des employeurs sont notre quotidien. L'adaptation est une obligation dans la profession.

Un bibliothécaire qui ne serait pas capable de s'adapter et de trouver les moyens de se former par lui-même serait très rapidement dépassé. Il ne fournirait plus les services attendus par les lecteurs, et ceci dans la grande majorité des centres de documentation. Par exemple, nous avons intégré l'usage de l'informatique et Internet dans nos recherches documentaires. Je rappelle que lors de nos formations, la micro-informatique n'existait pas encore.

- Capacité d'écoute « *S'oublier pour entendre et comprendre l'autre<sup>1</sup>. Etre ouvert aux préoccupations d'autrui pour comprendre son point de vue... »*
- Capacité de communication « *savoir entrer facilement en relation avec les autres. Formuler un message ou transmettre une information explicite... Susciter le retour, ajuster le message en fonction des effets perçus »*
- Sens pédagogique « *Comprendre l'état d'esprit de ses interlocuteurs... adapter son discours à leur niveau... Expliquer et faire comprendre clairement... évaluer la compréhension et la réappropriation »*

Ecoute, capacité de communication et sens pédagogique nous paraissent relever de la même aptitude générale, qui est au cœur de la relation avec le lecteur. Il est clair que nous sommes « au service de », pour fournir de l'information ou permettre d'accéder à celle-ci. Nous ne sommes pas dans une relation d'aide, mais les limites ne sont pas toujours clairement établies par les usagers. La bibliothèque est en effet un espace intermédiaire, ni Ecole, ni cafétéria. Certaines personnes désemparées savent qu'il y aura, à la bibliothèque, des oreilles attentives et neutres qui leur permettront d'aborder certains points difficiles de leur vie. A nous d'être à l'écoute et de les guider petit à petit dans ce qui est notre domaine spécifique, soit l'information. Pour notre part, nous estimons que l'écoute est une compétence primordiale dans notre travail quotidien. Elle permet l'efficacité du service et permet d'entrer en relation avec les êtres humains que nous côtoyons.

---

<sup>1</sup> Nous n'adhérons pas à cet « oubli de soi ». Il s'agit de prendre en compte sa propre vision, ses réactions, émotions, etc. lors d'une relation avec autrui.

L'importance de la communication, de l'écoute ou du sens pédagogique semblent être plus présents du point de vue des professionnels que des employeurs. Ainsi, cet aspect est mentionné tant dans le Code de déontologie, que dans la liste faite au cours mais n'est pas relevé dans les caractéristiques recherchées par les employeurs (Hadengue-Dezael, 1999).

- Esprit d'équipe « *Réaliser correctement sa part de travail en partenariat... en échangeant et partageant des informations, des outils, des savoirs-faire... en vue d'atteindre des objectifs communs... »*
- Persévérance « *Garder la volonté de mener à bien un projet, de faire vivre une activité malgré les difficultés qui peuvent se présenter... »*

Esprit d'équipe et persévérance sont des caractéristiques nécessaires pour que le développement d'une bibliothèque puisse se faire de façon harmonieuse. Plus personne ne peut travailler seul dans son coin. Que ce soit à l'intérieur d'un service ou dans un réseau, la collaboration et la persévérance sont nécessaires pour faire aboutir des projets. Comme dans bien d'autres secteurs, les moyens matériels sont limités. Il s'agit d'aller de l'avant avec sans cesse de nouveaux projets, et des moyens, en personnel notamment, qui n'augmentent pas en conséquence. Une difficulté particulière est le peu de temps à mettre à disposition des nouveaux projets. Dans une petite bibliothèque, une part importante du temps est occupée par les opérations courantes (la permanence au prêt par exemple, les acquisitions, le catalogage ou les rangements). Il faut de la persévérance pour parvenir à offrir de nouveaux services dans ces conditions.

Les employeurs recherchent aussi des professionnels autonomes (Hadengue, 1999). **L'autonomie** est à voir comme la faculté de travailler et de prendre des décisions de façon indépendante. Ainsi, il n'y a pas opposition entre autonomie et esprit d'équipe.

Pour compléter cet aspect, nous rajouterons encore, en accord avec G. Jobert (1999) sur les injonctions faites aux travailleurs aujourd'hui la nécessité du **sens des responsabilités** et **la motivation**. Ces deux éléments ne sont pas mentionnés dans la liste des aptitudes, et nous semblent pourtant être indispensables. Nous avons déjà parlé de l'importance de la motivation, en lien avec le sens que prend le travail pour l'individu. Le sens des responsabilités, qui va au-delà de la persévérance, permettra d'assurer le fonctionnement de la bibliothèque ou de s'engager dans un nouveau chantier, pour le développement des services offerts, ou une meilleure gestion.

La question que les bibliothécaires peuvent se poser est de savoir si ces aspects, importants pour eux, sont suffisamment connus de leurs autorités de tutelle. Ils doivent travailler à faire partager leurs valeurs professionnelles. Par exemple, il faudra peut-être convaincre de la nécessité de moyens pour mettre en place des formations méthodologiques auprès des lecteurs. L'existence d'une charte est ainsi une façon de rendre visible les valeurs qui anime l'équipe d'une bibliothèque.

## 8. Conclusion

Ce travail nous a permis de faire un arrêt sur image sur l'état de nos compétences. L'effort de nommer nous a permis d'éclairer et de valoriser notre travail quotidien. Cette prise de conscience a eu un effet structurant et clarifiant. L'éventail de nos compétences est grand et nous en avons découvert des aspects insoupçonnés. Avec l'application du référentiel, nous nous rendons compte de nos domaines d'intérêt et des possibilités de développement, en fonction de nos motivations personnelles.

Dans les compétences que nous exerçons et qui nous paraissent nécessaires pour le professionnel d'aujourd'hui, nous avons relevé l'importance de la communication. Elle fait autant partie des compétences professionnelles indispensables que d'autres connaissances plus techniques. Il ne faudrait pas penser qu'elle est en retrait, avec le développement des technologies qui permettent l'autonomie du lecteur. L'accès à l'information est ainsi théoriquement possible par chacun, mais l'aide du professionnel est nécessaire pour les questions de recherche, validations, méthodologies, etc. La prise en compte des besoins du lecteur est encore plus importante, aujourd'hui qu'il s'agit de construire avec lui l'accès à l'information.

L'élaboration de ce travail de fin de certificat nous a d'autre part amené à réaliser la difficulté de nous positionner face à des théories. Nous avons l'habitude de mettre à disposition l'information pour les chercheurs et notre tâche s'arrête après la validation<sup>1</sup>. Nous avons donc dû apprendre à nous placer d'un autre point de vue et à utiliser l'information recueillie.

La question de la reconnaissance des compétences ainsi mises en évidence reste à ce jour pour nous difficile à élaborer. La prise en charge des frais de formation continue nous paraît déjà un signe important de la reconnaissance qui nous est accordée par notre institution. Ce premier pas d'auto-évaluation, la prise de conscience réalisée ainsi que les discussions autour du sujet, ont pu modifier notre vision de la question. Quelle place ai-je envie d'occuper et quelle place l'institution me donne-t-elle ?

La mise en évidence ou le développement de compétences continuera de se faire au cours du travail, avec les changements qui auront lieu inmanquablement. Pour poursuivre la démarche, il sera utile de répertorier les activités et acquisitions nouvelles, selon le « réflexe portefeuille » (Livre blanc sur l'éducation et la formation).

Nous savons quels sont nos atouts, nos faiblesses et comment y remédier, et avons certainement acquis une meilleure conscience des compétences nécessaires à un professionnel de l'information documentaire aujourd'hui. Ce travail est ainsi le signe de cette réflexion.

---

<sup>1</sup> Information reconnue comme venant d'une source fiable

## Bibliographie

### Les monographies :

Association des professionnels de l'information et de la documentation (2001). Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et de la documentation. Nouv. éd. Paris, ADBS Ed. 93 p.

Aubret, J. ; Gilbert, P. (1994). Reconnaissance et validation des acquis. Paris, PUF. 126 p.

Bellenger, L. ; Pigallet, P. ( éd.) (1996). Dictionnaire de la formation et du développement personnel. Paris, ESF. 335 p.

Deschamps, J. (1997). Travail de diplôme et construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires. Lyon, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. 92 f.

EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS (ECIA). (1999). Euroréférentiel I & D : référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et de la documentation. Paris, ADBS Ed. 73 p.

Jobert, G. L'intelligence au travail (1999). In : Carre, P., Caspar, P. (dir.). Traité des sciences et des techniques de la formation. Paris, Dunod. pp. 205-221

Le Boterf, G. (1995). De la compétence : essai sur un attracteur étrange. Paris : Les Ed. d'organisation. 175 p.

Le Boterf, G. (1997). De la compétence à la navigation professionnelle. Paris : Les Ed. d'organisation. 294 p.

Leteinturier, C. (1996). L'identité professionnelle des documentalistes : le cas des médias. Paris, ADBS. 370 p.

Levy-Leboyer, C. (1993). Le bilan de compétences. Paris : Les Ed. d'organisation. 119 p.

Levy-Leboyer, C. (1997). La gestion des compétences. Paris : Les Ed. d'organisation. 165 p.

Nuttin, J. (1980). Théorie de la motivation humaine. Paris : Presses universitaires de France. 304 p.

Kupiec, A. (1995). Premier recensement des métiers des bibliothèques. Paris : Université de Paris X – Médiadix. 206 p.

Rey, B. (1998). Les compétences transversales en question. Paris : ESF. 216 p.

Stroobants, M. (1993). Savoir-faire et compétences au travail : une sociologie de la fabrication des aptitudes. Bruxelles : Ed. de l'Université de Bruxelles. 383 p.



Zarifian, P. (1999). *Objectif compétence*. Rueil-Malmaison : Ed. Liaisons. 229 p.

### **Les articles de périodiques :**

Arot, D. (2000). Les valeurs professionnelles du bibliothécaire. In : *BBF*, t. 45, n° 1, p. 33–41

Bérard, R. (2000). L'évaluation des compétences et des personnels dans les bibliothèques universitaires. In : *BBF*, t. 45, n° 1, pp. 62-70

Calenge, B. (1995). A quoi former les bibliothécaires, et comment ? In : *BBF*, t. 40, n° 6, pp. 39-48

Chauvet, A. (2001). Quels indicateurs de la compétence ? In : *BBF*, t. 46, n°3, pp. 82-90

Clot, Y. (1995). La compétence en cours d'activité. In : LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES : ANALYSE DU TRAVAIL ET DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE, *Education permanente*, n°123, pp. 115-123

Curie, J. (2002). Parcours professionnels et interdépendances des domaines de vie. In : TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES, RECONNAISSANCE DE L'EXPERIENCE, *Education permanente*, n° 150, pp. 23-32

Denieul, P.N. (1997). Entreprises et compétences : l'état des interrogations. In : RECONNAITRE LES ACQUIS ET VALIDER LES COMPETENCES, *Education permanente*, n°133, p. 35-46

François, P.-H. (1998). Sentiment d'efficacité et compétences : une approche sociale cognitive. In : LA COMPETENCE AU TRAVAIL, *Education permanente*, n°135, p. 45-55

Grosjean, M.; Sarnin, P. (2002). Les parcours professionnels. In : TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES, RECONNAISSANCE DE L'EXPERIENCE, *Education permanente*, n°150, pp. 9-22

Hadengue-Dezael, V. (1999). Compétences émergentes en information et documentation : résultats de l'enquête de l'UR-ESID – 1997 – 1998. In : *Documentaliste – Sciences de l'information*, vol. 36, n° 3, pp.186-189

Herpin, N. (1997). Sommes-nous postmodernes ? In : *Sciences humaines*, juin 1997, pp. 21-29

Jobert, G. (2003). De la qualification à la compétence / propos recueillis par G. Chapelle. In : *Sciences humaines*, hs 40, mars-mai 2003, pp. 36-37

Koch, P. (2002) Savoir, connaissance et compétence dans la validation des acquis d'expérience. In : TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES, RECONNAISSANCE DE L'EXPERIENCE, *Education permanente*, n° 150, pp. 79-94

Kupiec, A. (1995) Premier recensement des métiers des bibliothèques. In : *BBF*, t. 40, n° 6, pp.17-22

Le Boterf, G.(1998). Evaluer les compétences : quels jugements ? quels critères ? quelles instances ? In : LA COMPETENCE AU TRAVAIL, *Education permanente*, n°135, pp. 143-151

Le Boterf, G. ; Meignant, A. (1996) « Le problème actuel est moins celui de la qualité de la formation que celui de la qualité du processus de production des compétences individuelles et collectives » : entretien. In : LA QUALITE DE LA FORMATION, *Education permanente*, n° 126, pp. 71-84

Leplat, J. (1995). A propos des compétences incorporées. In : LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES : ANALYSE DU TRAVAIL ET DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE, *Education permanente*, n°123, pp.101-114

Liétard, B. (1997). Se reconnaître dans le maquis des acquis. In : RECONNAITRE LES ACQUIS ET VALIDER LES COMPETENCES, *Education permanente*, n°133, pp. 65-74

Line, M. B. (1998) Le métier de bibliothécaire : un ensemble de pratiques confuses et discontinues. In : *BBF*, t. 43, n° 2, pp. 44-48

Madoui, M. (2002) Education permanente et validation des acquis professionnels : enjeu social, défi éducatif. In : TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES, RECONNAISSANCE DE L'EXPERIENCE, *Education permanente*, n° 150, pp. 107-126

Mottas, J.-D. (2002). Articuler les motivations aux compétences. In : *Revue économique et sociale*, n°4, déc. 2002, pp. 345-352

Mouveaux, J.-P. (1992). Le bilan, outil de développement personnel. In : BILAN ET ORIENTATION, Deuxième partie, *Education permanente*, n°109/110, pp. 97-106

Pacteau, C. (1994). L'évaluation aujourd'hui, comment mesurer les compétences? In : *Sciences humaines*, n° 35, janvier 1994, pp. 10-13

Paradeise, C. ; Lichtenberger, Y. (2001). Compétence, compétences. In : *Sociologie du travail*, n°43, pp. 33-48

Reynaud, J.-D. (2001). Le management par les compétences : un essai d'analyse. In : *Sociologie du travail*, n° 43, pp. 7-31

Riondet, O. (1995). Un regard extérieur sur l'identité professionnelle des bibliothécaires. In : *BBF*, t. 40, n° 6, pp. 56-64

Samurçay, R. ; Pastre, P. (1995). La conceptualisation des situations de travail dans la formation des compétences. In : LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES : ANALYSE DU TRAVAIL ET DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE, *Education permanente*, n°123, pp. 13-31

Schwarz, Y. (1997). Les ingrédients de la compétence : un exercice nécessaire pour une question insoluble. In : RECONNAITRE LES ACQUIS ET VALIDER LES COMPETENCES, *Education permanente*, n°133, pp. 9-34

Schwarz, Y. (1995). De la « qualification » à la « compétence ». In : LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES : ANALYSE DU TRAVAIL ET DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE, *Education permanente*, n°123, pp. 125-137

Stroobants, M. (1998). La production flexible des aptitudes. In : LA COMPETENCE AU TRAVAIL, *Education permanente*, n°135, pp. 11-21

Sutter, E. (1994). Les profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation. In : *Documentaliste – sciences de l'information*, vol. 31, no 3, mai 1994, pp. 168-173

Thibault, M.-C. (1997). Validation des acquis expérimentiels et professionnalisation des formateurs. In : RECONNAITRE LES ACQUIS ET VALIDER LES COMPETENCES, *Education permanente*, n°133, pp. 101-111

Toupin, L. (1999). Les facettes de la compétence. In : *Sciences humaines*. Hs, n° 24, mars/avril 1999, pp. 44-47

Toupin, L. (1998). La compétence comme matière, énergie et sens. In : LA COMPETENCE AU TRAVAIL, *Education permanente*, n°135, pp. 33-69

Weech, T. (1995). L'évolution des métiers des bibliothèques aux Etats-Unis. In : *BBF*, t. 40, n° 6, pp. 82-88

Wittorski, R. (1998). De la fabrication des compétences. In : LA COMPETENCE AU TRAVAIL, *Education permanente*, n°135, pp. 57-69

### **Documents électroniques :**

BBS. (Pages consultées le 7.9.2003) Code de déontologie des bibliothécaires suisses. [en ligne]. Adresse URL : <http://www.bbs.ch/html/fr/images/pdf/deontologie.pdf>

Gorin, M. (Pages consultées le 7.9.2003) Le code de déontologie des bibliothécaires suisses : mode d'emploi d'un outil de travail. [en ligne]. Adresse URL : <http://www.geneve.ch/heg/doc/rad/publications/Article.pdf>

Commission européenne. (pages consultées le 7.9.2003). [Livre blanc sur l'éducation et la formation](http://www.edscuola.com/archivio/norme/varie/librobianco.html). [en ligne]. Adresse URL : <http://www.edscuola.com/archivio/norme/varie/librobianco.html>

### **Autres documents :**

Hadengue-Dezael, V. (1998). Nouvelles compétences en information documentaire et technologie de l'information. 1<sup>ère</sup> partie : Résultats de l'enquête de l'UR-E.I.D. / 1997-1998. Genève : Ecole d'Information documentaire [non publié]

Deschamps, J. (1998). Nouvelles compétences en information documentaire et technologie de l'information. 2<sup>ème</sup> partie : Etude des offres d'emploi du Bulletin des postes vacants de l'E.S.I.D. sur quatre années de référence. Genève : Ecole d'Information documentaire [non publié]

Callenge, B. (2002-2003). La formation des usagers en bibliothèque, Cours : Certificat de formation continue en gestion de documentation et de bibliothèque. Fribourg

Caspar, P. (2002-2003) Comprendre le travail et y faire face, Cours : Certificat de formation continue en gestion de documentation et de bibliothèque. Fribourg

Dupraz, P. (2002/2003). S'organiser dans son travail, Cours : Certificat de formation continue en gestion de documentation et de bibliothèque. Fribourg

## Parcours professionnels : Catherine Finsterwald

Bibliothécaire responsable (en collégialité) de la bibliothèque de l'Ecole d'études sociales et pédagogiques à Lausanne. Diplôme de l'EBG en 1982.

### La bibliothèque de l'eesp :

L'eesp forme aux professions d'éducateurs/trices spécialisé(e)s, éducateurs/trices de la petite enfance, assistant(e)s social(e)s, animateurs/trices socio-culturel(le)s, ergothérapeutes, maîtres socio-professionnels. Certaines de ses filières font partie de la HES/S2 (Santé/social) depuis 2002. Un service de formation continue et une unité de recherche font partie intégrante de l'Ecole.

La bibliothèque fournit aux étudiants (700-800 en formation de base) et professeurs (une centaine) la documentation spécialisée dans les domaines de formation de l'école. Elle est ouverte aux personnes intéressées venant de l'extérieur. Le rôle des bibliothécaires est en premier lieu l'aide au lecteur, que ce soit pour des questions documentaires ou méthodologiques.

Les fonds représentent 22'000 monographies, 400 titres de périodiques, avec une sélection importante d'articles indexés, et 3000 travaux de diplôme de l'école.

Changements de structures, de programmes de formation et d'infrastructure ces dernières années ont eu des répercussions importantes sur le fonctionnement de la bibliothèque. Un nouveau bâtiment dans lequel la bibliothèque a trouvé place a été inauguré en 2002. Le déménagement, l'aménagement de surfaces trois fois plus grandes ont fortement sollicité toute l'équipe. Un accroissement important des lecteurs, des fonds et de l'équipement informatique a suivi. L'équipe a également grandi en conséquence, passant d'une attribution de 100 % de bibliothécaire et 50 % de secrétaire à mes débuts il y a 20 ans, à 350 %, bientôt 380 % de temps de travail spécialisé, réparti entre 5 bibliothécaires et une assistante. Les temps de travail sont tous partiels, et se répartissent entre 50 et 85 % par personne.

La bibliothèque est informatisée depuis près de 20 ans, d'abord avec un logiciel de gestion que j'ai contribué à développer (Amélie). Nous avons ensuite passé à Bibliomaker afin de donner accès à notre catalogue via Internet.

### Mes tâches spécifiques (extrait) :

- Centrée sur les besoins des usagers, la bibliothèque a des heures d'ouverture importantes, qui représentent près de 50 % du temps de travail pour chacun d'entre nous au **prêt**, avec les **recherches documentaires**.
- La formation à la recherche documentaire se concrétise par des **cours** que nous donnons depuis de nombreuses années (visites de présentation, puis cours de 1h30 ou 3 h par petits groupes, en 1<sup>ère</sup>, partiellement 2<sup>ème</sup> année d'études, et d'autres encore, ponctuels). Il y a encore les formations individuelles, stagiaires, nouveaux collègues, etc.
- En plus de la responsabilité partagée de la bibliothèque, j'ai celle, spécifique du secteur des **périodiques** : gestion du budget, des abonnements, bulletinage, indexations des articles, dépouillement pour les nouvelles acquisitions et développement en lien avec les nouvelles technologies.
- Liens institutionnels : participation aux colloques, à l'organisation de modules de formation, aux examens d'entrée des candidats de certaines filières.

## **R. Cordonier**

Rosmarie Cordonier : bibliothécaire responsable  
Diplôme BBS en 1977

Après avoir travaillé 17 ans dans différents types de bibliothèques : bibliothèque d'étude et de culture générale, bibliothèque universitaire, bibliothèque scolaire et bibliothèque spécialisée, j'ai été responsable pendant 9 ans du centre de documentation François-Xavier Bagnoud de soins palliatifs (CFXB) à Sion.

### **L'institution (CFXB)**

Le but du CFXB est de contribuer au développement des soins palliatifs de qualité à domicile et à l'évolution des attitudes face à la souffrance, la mort et le deuil.

### **Le centre de documentation et d'information (CDI)**

Le CDI a malheureusement dû fermer ses portes en juillet 2003, pour des raisons économiques. Il fonctionnait comme centre de documentation pour des recherches spécifiques et aussi comme bibliothèque prêteuse. Il était dédié à l'équipe interdisciplinaire du CFXB, au grand public, enfants, adolescents et adultes, aux acteurs sanitaires et sociaux, professionnels et bénévoles, aux patients et à leur entourage, aux chercheurs et aux étudiants et à toute personne concernée par ces domaines.

Il mettait à disposition des documents concernant les soins palliatifs, l'accompagnement des personnes en fin de vie, la mort et le deuil. Le fonds documentaire possédait environ 4000 documents, dont le 90 % était en français. Le catalogue informatisé (d'abord BIBAL, à partir de 1997 AIRS) était interrogeable par des mots-clefs en français et en allemand.

J'ai commencé à 20 % pour créer le CDI et ai pu augmenter petit à petit le nombre de collaborateurs pour arriver finalement à l'équivalent de 120 % d'un plein temps de documentaliste/bibliothécaire (70 % ma collègue, 50 % moi-même). Le CDI employait également un apprenti assistant en information documentaire ainsi que des personnes bénévoles et du personnel ponctuel en emploi protégé.

### **Mes tâches au CDI du CFXB :**

Responsable de la bibliothèque dès son origine, j'ai considéré comme une tâche importante de le faire connaître et j'ai inscrit le CDI dans différents réseaux de santé et créé des collaborations avec différentes institutions. J'ai appris à m'insérer et à collaborer dans une équipe interdisciplinaire et à accueillir des personnes en difficulté.

J'organisais et supervisais les activités du centre de documentation et participais à la gestion courante du CDI (accueil, assistance aux usagers, prêt, recherches documentaires, établissement de bibliographies, prêt interbibliothèques, traitement des documents). Je rédigeais les rapports (trimestriels ou autres), décidais des nouvelles acquisitions, participais aux réunions plénières de l'équipe et à d'autres groupes de travail, présentais les missions et activités du CDI aux manifestations internes et externes, élaborais les cahiers de charge et participais à la sélection du personnel du CDI.

## APPLICATIONS :

### Premier recensement des métiers des bibliothèques/Kupiec

En prenant le métier de Généraliste des bibliothèques, (Kupiec) voici les compétences liées (être capable de) qui sont mentionnées et que nous jugeons correspondre, globalement, à nos situations.

- Cataloguer et indexer dans un domaine, le cas échéant très spécialisé, *concevoir une classification adaptée à un fonds spécialisé*<sup>2</sup> (niveau 4)
- Sélectionner les documents en fonction des objectifs de la politique d'acquisition préalablement définie, en suivant la production documentaire notamment par la lecture de revues spécialisées (niveau 3 à 4)
- Analyser et organiser des accès aux collections et les accès documentaires (niveau 3)
- Effectuer des recherches bibliographiques/documentaires, le cas échéant établir des profils d'interrogation ; informer, orienter ou réorienter le lecteur (niveau 3)
- Négocier avec les partenaires administratifs et les différentes relations professionnelles (niveau 3)
- Rédiger des rapports et effectuer du secrétariat administratif et bibliothéconomique (niveau 3)
- Communiquer avec les divers interlocuteurs (niveau 3)
- Localiser et expédier les demandes de prêt inter-bibliothèques (niveau 3)
- Identifier les moyens nécessaires (coûts, espaces, personnel) aux activités ; identifier les fournisseurs (niveau 3)
- Répartir les moyens financiers (niveau 3)
- Animer des réunions (niveau 2 à 3)
- Pratiquer l'informatique et *développer des applications informatiques*<sup>3</sup> (niveau 3)
- Evaluer la qualité, l'efficacité et le coût des services offerts par les fournisseurs, l'état matériel des collections (reliure, mise en réserve) et des locaux ; évaluer l'activité de la bibliothèque (niveau 2)
- *Traiter et valoriser, le cas échéant, les fonds anciens*<sup>4</sup> (niveau 2)
- Analyser les besoins des publics notamment en coordonnant, en coopérant avec les chargés de ...formations spécifiques (niveau 2)
- Former le personnel et les utilisateurs à l'usage des collections ou à des usages spécifiques outils bibliographiques, informatisés ou non, par exemple (niveau 2)
- Anticiper l'évolution des orientations *de la recherche et de l'enseignement* dans la discipline

---

<sup>2</sup> pas pratiqué ni pas CF, ni par RC

<sup>3</sup> pas pratiqué ni par CF, ni par RC

<sup>4</sup> pas pratiqué ni par CF, ni par RC

Les connaissances demandées :

- Connaissances professionnelles larges (niveau approfondi)
- Connaissances de la discipline, du mode d'organisation de l'enseignement et de la recherche (niveau approfondi)
- Connaissance des outils bibliographiques et de la production éditoriale de la discipline (niveau approfondi)
- Connaissance du cadre administratif (y compris budgétaire) et universitaire (niveau approfondi)
- Connaissance des langues étrangères : anglais et autres suivant les disciplines (niveau appliqué à approfondi)
- Connaissance des modalités de recherche, traitement et conservation de documents particuliers (niveau approfondi)
- Connaissance de la gestion et du management (niveau approfondi)
- Connaissance des méthodes de lecture rapide (niveau appliqué)
- Connaissances pédagogiques (niveau appliqué)<sup>5</sup>
- Connaissances informatiques notamment en matière de réseaux (niveau de base)

Se pose la question du niveau des connaissances évoquées. Celles-ci sont mentionnées avec 4 catégories, le niveau 1 étant le niveau de base, puis le niveau 2 et 3 étant les connaissances appliquées, et 4 pour le niveau approfondi.

Il nous semble toutefois que cela est dépendant du contexte. Ainsi, si ce modèle correspond presque parfaitement à nos réalités professionnelles, il y a néanmoins certains points qui ne sont pas adéquats, non seulement par manque de compétence de notre part mais par inadéquation avec l'environnement de nos bibliothèques. Ce sont les points mis en italiques et explicités ci-dessous :

- plusieurs disciplines dans la bibliothèque de CF ne permettent pas de justifier de connaissances approfondies dans chacune d'entre elles, avec le suivi dans la recherche, l'édition, etc.
- Les classifications existantes ont été conservées et transformées, nous n'avons donc pas été en situation de concevoir une classification adaptée à un fonds spécialisé. Nous aurions néanmoins été en mesure de le faire.

---

<sup>5</sup> pas pratiqué par RC



## **Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation / ADBS**

Nous avons extrait les 5 métiers suivants comme les plus proches pour nous.

**Analyste-indexeur** : Définition : Assure le traitement intellectuel de documents : extrait des documents les données textuelles, conceptuelles ou factuelles, les codifie ou les formalise en vue d'alimenter une banque de données ou d'élaborer un produit documentaire.

Compétences techniques essentielles :

- Interaction avec les usagers et les clients
- Identification et validation des sources d'information
- Analyse et représentation de l'information

Compétences complémentaires :

- Organisation et mise en mémoire de l'information
- Communication orale
- Communication écrite
- Pratique d'une langue étrangère

Aptitudes principales :

- Faculté d'adaptation
- Esprit d'analyse
- Sens de l'anticipation
- Capacité de communication
- Esprit d'équipe
- Rigueur
- Esprit de synthèse

**Documentaliste (généraliste).**

Définition : Met à disposition des demandeurs d'information ou des utilisateurs potentiels (sur demande ou de sa propre initiative) les documents extraits de documents ou données, conceptuelles ou factuelles, satisfaisants leurs besoins d'information, à un coût et dans des délais raisonnables. Assure pour cela la constitution et la maintenance d'un fonds documentaire et des outils de recherche adaptés.

Compétences techniques essentielles :

- Interaction avec les usagers et les clients
- Connaissance du milieu professionnel de l'I-D
- Connaissance du cadre juridique et administratif européen du management de l'information
- Identification et validation des sources d'information
- Gestion des collections et des fonds
- Traitement physique des documents
- Analyse et représentation de l'information
- Organisation et mise en mémoire de l'information
- Recherche de l'information
- Mise en forme et mise à disposition de l'information
- Techniques d'approvisionnement

Compétences complémentaires :

- Communication orale
- Communication écrite
- Pratique d'une langue étrangère
- Communication par l'image et le son
- Techniques de production et d'édition
- Techniques de secrétariat
- Techniques commerciales
- Techniques de gestion micro-économique
- Techniques d'installation, aménagement, équipement
- Ingénierie de formation

Aptitudes principales :

- Faculté d'adaptation
- Sens de l'anticipation
- Capacité de communication
- Capacité d'écoute
- Esprit d'équipe
- Rigueur
- Esprit de synthèse

### **Enseignant-documentaliste.<sup>6</sup>**

Déf. : Initie les élèves d'un lycée ou collège à la recherche documentaire ; met à la disposition des enseignants et des élèves tous les documents (écrits, audio-visuels, informatiques, etc.) répondant aux besoins pédagogiques ou culturels.

Environnement institutionnel et situation de travail : Exerce dans un CDI d'un établissement d'enseignement secondaire du secteur public ou privé. Est un membre à part entière de l'équipe pédagogique autant qu'un technicien de la documentation et doit faire reconnaître ce double rôle par ses collègues enseignants aussi bien que par ses élèves.

*Ce n'est pas la situation généralement en Suisse, et nous avons du chemin à faire pour arriver à une reconnaissance formelle de notre rôle pédagogique.*

#### Compétences techniques :

- Interaction avec les usagers et les clients
- Connaissance du milieu professionnel de l'I-D.
- Connaissance du cadre juridique et administratif européen du management de l'information
- Identification et validation des sources d'information
- Gestion des collections et des fonds
- Analyse et représentation de l'information
- Recherche de l'information
- Organisation et mise en mémoire de l'information
- Recherche de l'information
- Mise en forme et mise à disposition de l'information
- Communication orale
- Communication écrite
- Communication par l'image et le son
- Techniques d'approvisionnement
- Ingénierie de formation

#### Compétences complémentaires :

- Communication institutionnelle
- Techniques de production et d'édition
- Techniques d'installation, aménagement, équipement

#### Aptitudes principales :

- Capacités de communication
- Capacité d'écoute
- Esprit d'équipe
- Sens de l'organisation
- Sens pédagogique

---

<sup>6</sup> peu pratiqué par RC

### **Documentaliste (généraliste)<sup>7</sup>**

Déf. : Met à disposition des demandeurs d'informations ou des utilisateurs potentiels (sur demande ou de sa propre initiative) les documents, extraits de documents ou données, conceptuelles ou factuelles, satisfaisant leurs besoins d'information, à un coût et dans des délais raisonnables. Assure pour cela la constitution et la maintenance d'un fonds documentaire et des outils de recherche adaptés.

Compétences techniques essentielles :

- Interaction avec les usagers et les clients
- Connaissance du milieu professionnel de l'I&D
- Connaissance du cadre juridique et administratif européen du management de l'information
- Identification et validation des sources d'information
- Gestion des collections et des fonds
- Traitement physique des documents
- Analyse et représentation de l'information
- Organisation et mise en mémoire de l'information
- Recherche de l'information
- Mise en forme et mise à disposition de l'information
- Technique d'approvisionnement

compétences complémentaires :

- Communication orale
- Communication écrite
- Pratique d'une langue étrangère
- Communication par l'image et le son
- Techniques de production et d'édition
- Techniques de secrétariat
- Techniques commerciales
- Techniques de gestion micro-économique
- Techniques d'installation, aménagement, équipement
- Ingénierie de formation

Aptitudes principales :

- Faculté d'adaptation
- Sens de l'anticipation
- Capacité de communication
- Capacité d'écoute
- Esprit d'équipe
- Rigueur
- Esprit de synthèse

---

<sup>7</sup> La question du report du coût de l'information sur les usagers se pose de plus en plus fréquemment dans les bibliothèques. Pour notre part, nous fournissons l'information gratuitement à nos lecteurs.

### **Gestionnaire de langage documentaire.**

Déf. : Met à disposition des utilisateurs (utilisateurs finals et analystes-indexeurs) un langage ou vocabulaire adapté destiné à améliorer la pertinence du système d'information et de documentation. Gère et fait évoluer un langage documentaire (thésaurus, lexique, vocabulaire).

Compétences techniques essentielles :

- Interaction avec les usagers et les clients
- Analyse et représentation de l'information
- Communication orale
- Communication écrite
- Techniques de planification et de gestion de projet
- Techniques de diagnostic et d'évaluation

Compétences complémentaires :

- Pratique d'une langue étrangère
- Technologies de l'information : informatique
- Autres savoirs : linguistique, sciences cognitives

En outre, doit connaître le champ d'application du langage à gérer

Aptitudes principales :

- Esprit d'analyse
- Curiosité d'esprit
- Esprit de décision
- Sens de l'organisation
- Sens pédagogique
- Persévérance
- Rigueur

### d Toupin, Les facettes de la compétence : synthèse de l'article et exemples d'applications dans notre domaine I&D

Axes :	S'intéresse au ... :	Acquisition :	Processus :	Reconnaissance :	Applications :	Tourné	Utilité :
<b>Objectif</b>	Savoir + savoir agir	Formation de base  Formation continue avec certification	Figé	Diplôme de base : très bien reconnu  Certification : à négocié. Reconnaissance partielle, à améliorer  expérience : Reconnaissance par les annuités  évaluation standardisée	<i>Technique du catalogage</i>	vers l'extérieur	Occupe beaucoup d'espace  Utilisé dans les Référentiels  Le plus utilisé  Jugé à partir d'un résultat
<b>Stratégique</b> Activité avec une intention Choix collectif selon contexte	Pouvoir- agir  Avec une finalité	Formation continue. Sans nécessairement de certification	Succession d'états	Déficit de reconnaissance	Adaptation Communication  <i>Cataloguer pour rendre l'information accessible au public</i>	Extérieur	Pour l'adaptation de l'individu à son poste  Pour un changement de profession  Critiqué comme utilitariste  Valorise les capacités d'adaptation
<b>Subjectif</b> Expression d'un potentiel interne : le sens pour soi	Pouvoir – agir  Pour soi	Formation continue professionnelle ou personnelle	Processus	reconnaissance difficile  validation possible par la communauté professionnelle	Motivation  <i>Cataloguer pour participer à un réseau</i>	Intérieur	Réalisation de soi  Prendre sa place <u>Moyen</u> : Travail réflexif (juger les actions à travers les conséquences)
<b>Axiologique</b> Développement du potentiel de la personne : valeurs	Savoir-agir	Formation continue professionnelle ou personnelle	Processus	Peut être évalué par des modèles de résolutions de problèmes et validé  Reconnaissance à construire	Ethique Autonomie Responsabilité.  <i>Catalogage avec des normes internationales pour le partage de l'information</i>	Intérieur	Cognitif : décontextualisé  Critiqué comme théorique  S'oppose souvent au modèle stratégique