

Utiliser le référentiel des compétences et emplois de l'ADBS

Un exemple : redéfinir un poste de travail

Elaborée, comme la première partie, par un groupe de travail *ad hoc* de la commission Métiers et qualifications de l'ADBS, la seconde partie du référentiel des compétences et emplois des professionnels de l'information et de la documentation a été publiée au mois d'août 1996. La première partie, relative aux compétences (*Caractérisation des savoirs et savoir-faire*), avait été publiée en mai 1995 (1) : trente-cinq familles de compétences et vingt-six aptitudes fondamentales y sont présentées. La deuxième partie qui paraît à présent étudie *Les emplois-types* (2) : vingt-neuf métiers y ont été identifiés. Après validation, ces deux documents complémentaires, diffusés pour l'instant dans des versions expérimentales, seront réunis en un seul volume. Cet ensemble s'adresse à différents publics et bien sûr, en premier lieu, aux professionnels concernés. L'objet de l'article qui suit est de montrer, à partir d'une étude de cas, quel usage les professionnels de l'information et de la documentation peuvent faire de ce référentiel : il s'agit,

dans l'exemple retenu, de redéfinir un poste de travail que de nouvelles orientations d'un centre documentaire vont faire évoluer. La démarche adoptée pour traiter cet exemple en s'appuyant sur les deux parties du référentiel peut être transposée à d'autres situations professionnelles. Nous présenterons dans nos prochains numéros de nouveaux protocoles destinés à faciliter l'usage de cet outil dans d'autres cas de figure.

(1) Guide interentreprise pour la caractérisation des profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation. Première partie : caractérisation des savoirs et savoir-faire / Association des professionnels de l'information et de la documentation, commission Métiers et qualifications ; [Sylvie Dalbin, Aline Karczewski, Jean Meyriat, Sophie Ranjard, Eric Sutter, Christiane Volant]. – Paris : ADBS Editions, 1995. – 57 p. – (Guide professionnel ADBS, ISSN 1263-9265 ; 05). – ISBN 2-901046-69-X.

(2) Compétences et emplois des professionnels de l'information et de la documentation. Deuxième partie : les emplois-types / Association des professionnels de l'information et de la documentation, commission Métiers et qualifications ; [Sylvie Dalbin, Aline Karczewski, Jean Meyriat, Sophie Ranjard, Eric Sutter]. – Paris : ADBS Editions, 1996. – 53 p. – (Guide professionnel ADBS, ISSN 1263-9265 ; 05.2). – ISBN 2-901046-96-7.

La deuxième partie du « référentiel des compétences et emplois » (3), conçu et publié par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation, est parue à la fin du mois d'août dernier. L'année qui vient sera consacrée à l'évaluation, par le plus grand nombre possible d'entre nous, de ce référentiel. Ce travail collectif d'évaluation a pour finalité la parution, au deuxième semestre 1997, d'une première version unifiée et stabilisée.

Pour mener cette évaluation, le groupe de travail souhaite procéder en deux temps : d'abord, proposer des protocoles facilitant l'usage de cet outil dans différents cas de figure ; ensuite, généraliser l'usage de ces protocoles par toutes les personnes concernées et intéressées par cet outil (4), et en même temps recueillir et exploiter les remarques qui seront faites aussi bien sur les

(3) Voir la présentation de ce travail parue ici même alors qu'il venait d'être engagé : *Les profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation* / Eric Sutter. – *Documentaliste - Sciences de l'information*, mai-juin 1994, vol. 31, n° 3, p. 168-173.

(4) Voir la présentation des divers publics visés pages 8 et 9 de la deuxième partie du référentiel.

emplois-types proposés que sur les savoirs et savoir-faire présentés dans le référentiel.

Notre objectif, dans le présent article, est d'introduire la première phase de ce travail en montrant, à travers un exemple concret, comment peut être utilisé le référentiel des compétences et emplois pour redéfinir un poste en situation professionnelle, à la suite d'évolutions d'activités au sein d'un centre documentaire. Après une présentation du cas étudié, nous exposons la démarche et les résultats de ce travail réalisé sur un poste de « documentaliste ».

Le cas étudié

• Contexte

La société que nous étudions est une PME de 2 500 employés, dans le domaine de l'environnement industriel (traitement de l'eau). Le Centre documentaire, constitué de trois personnes, assure les missions traditionnelles d'une unité documentaire : repérage, collecte, traitement et communication d'informations et documents externes sur les domaines techniques intéressant l'entreprise et sur certaines sociétés concurrentes, gestion d'une base documentaire en réseau permettant de répondre aux demandes. Le Centre traite également les rapports techniques internes. Divers services sont proposés aux utilisateurs : services de bibliothèque (prêts de documents, consultation sur place), recherches documentaires sur ressources externes (banques de données externes ou autres organismes spécialisés), fourniture de produits documentaires.

• Les trois postes actuels

La responsable de l'unité assure, outre l'administration et la gestion du centre, la sélection et l'analyse des documents ; elle contrôle l'édition de quelques produits documentaires papier, issus de la base documentaire accessible en réseau aux utilisateurs finals.

Une assistante documentaliste gère le courrier et les commandes, assure l'enregistrement des documents dans la base documentaire et leur rangement en bibliothèque. Elle oriente les utilisateurs en bibliothèque.

Une documentaliste, enfin, partage ses activités entre la réponse aux demandes des utilisateurs - et donc la recherche d'informations et documents dans le fonds documentaire et les ressources externes -, les analyses documentaires, et la gestion de la base documentaire en réseau.

• Le projet d'évolution

En raison du coût d'abonnement à certains périodiques, de l'évolution très fréquente et rapide des thèmes traités par les techniciens, ingénieurs et commerciaux, et des modifications importantes dans leur mode de travail (nomadisme, utilisation des réseaux informatiques), il a été décidé :

- de recentrer les achats de documents sur quelques thèmes centraux, stratégiques pour l'entreprise (l'eau et les traitements de base, etc.) ;
- et de favoriser la recherche d'informations et de documents externes, essentiellement sur des banques de données « en ligne », et de mettre ainsi en place des diffusions sélectives d'information (DSI) à la demande, sous forme de dossiers thématiques dont certains seront gérés par le centre documentaire lui-même.

Ces nouvelles orientations imposent de repenser les trois postes de travail pour tenir compte de l'impact sur le Centre documentaire de ces choix qui, globalement, sont :

- la diminution du temps de gestion des abonnements ;
- la diminution des coûts liés à l'achat et à la gestion de ces abonnements ;
- la diminution du temps consacré à l'analyse documentaire et à l'indexation ;
- l'augmentation des dépenses liées aux interrogations en ligne ;
- l'augmentation du temps consacré aux recherches externes et au traitement des réponses ;

- l'augmentation du temps consacré à l'analyse préalable des ressources externes, en particulier aux ressources d'information sur Internet ;
- l'instauration de relations plus personnalisées avec les utilisateurs.

Pour tenir compte des nouvelles orientations, il est prévu que la responsable de l'unité assurera la totalité des analyses documentaires. La documentaliste prendra en charge l'ensemble des recherches documentaires, et l'assistante documentaliste consacra le temps gagné sur ses activités de gestion à seconder la documentaliste dans ses nouvelles activités de recherches documentaires externes, en particulier pour la mise en forme et la tenue au quotidien des dossiers.

La recherche documentaire externe était bien sûr une activité déjà assurée dans le cadre du poste actuel de la documentaliste, mais elle était limitée aux cas où le fonds documentaire interne ne répondait que partiellement à la demande. La différence entre les deux postes - actuel et nouveau - vient donc de l'ampleur que va prendre cette activité par rapport aux autres.

Pour permettre le déploiement de cette activité de recherche d'informations et documents externes, il sera nécessaire que la documentaliste mette en œuvre et éventuellement améliore certaines compétences. C'est là qu'intervient le référentiel, qui aidera à identifier ces compétences et à définir le nouveau poste de travail.

L'utilisation du référentiel pour définir les postes actuel et à venir

Ce qui est étudié ici, c'est le cas de la documentaliste qui prendra en charge les recherches documentaires. Quelle évolution va marquer ce nouveau poste par rapport au poste précédent ? Quelles compétences y seront nécessaires ?

• Quelle démarche adopter ?

Pour définir le nouveau poste de travail et le comparer au poste actuel, il est nécessaire de disposer d'un descriptif du poste actuel (ou de le construire), puis d'élaborer un descriptif du poste à venir. Le poste actuel peut être formalisé, s'il ne l'est déjà, en suivant la même procédure et en utilisant le même outil que le poste à venir.

Nous allons ici établir les descriptions des deux postes en nous servant du référentiel des compétences et emplois. Celui-ci se présente en deux parties. La deuxième, la plus récemment parue, présente des emplois-types, c'est-à-dire des postes de travail qui associent des activités et des tâches faisant appel à des compétences spécifiques et susceptibles d'être assurées par des individus dans des conditions similaires ou proches. Chaque emploi-type décrit dans ce référentiel regroupe donc plusieurs postes concrets, assez proches pour pouvoir être traités ensemble. Des précisions sur les vingt-neuf métiers et sur les usages possibles des fiches sont données dans l'introduction du document.

Chaque description est structurée en six grandes sections : autres appellations sous lesquelles est (éventuellement) désigné chacun de ces emplois, définition, indication de sa contribution économique, listes des activités dominantes qui le caractérisent et des compétences requises pour l'exercer, courte analyse enfin de son environnement institutionnel et professionnel.

Les compétences, pour leur part, sont analysées dans la première partie du référentiel, intitulée *Caractérisation des savoirs et savoir-faire*. Ces compétences sont constituées de connaissances et d'aptitudes : trente-cinq familles de connaissances, spécifiques ou non, ont été identifiées et présentées, ainsi que vingt-six aptitudes fondamentales.

• La démarche se décompose en cinq étapes

1. En premier lieu, il est nécessaire d'identifier un emploi-type dont le poste de travail à définir se rapproche le plus, et éventuellement d'autres emplois-types correspondant partiellement à ce poste. Pour le cas concret qui nous occupe, nous pouvons déduire, à partir des activités dominantes décrites dans les emplois-types, que le poste actuel correspond à un poste de « *documentaliste* » nécessitant une spécialité dans les domaines techniques et scientifiques liés au traitement de l'eau, avec en complément des activités d'analyste-indexeur et d'administrateur d'une (petite) base documentaire en réseau. La même démarche est faite pour le poste futur. Le nouveau poste sera orienté vers un emploi-type de « *chargé de recherche d'information* ».

2. Dans un deuxième temps, on analyse les activités réellement déployées dans le poste actuel, par rapport à celles que présente la description de l'emploi-type. Cette analyse nécessite donc la participation de la personne concernée pour décrire ses activités avec précision et de la façon la plus exhaustive possible. Nous avons donc ajouté au contenu de l'emploi-type principal des éléments appartenant à d'autres emplois-types, par exemple « *Maintient et exploite la base documentaire en réseau* ». Ainsi, pour mieux cerner la réalité de l'emploi analysé, la description de ce poste peut s'éloigner de celle de l'emploi-type dont on est parti. Nous avons procédé de même pour le poste futur.

3. Après cette définition du contenu des deux postes, nous avons procédé à une analyse comparative des deux listes ainsi obtenues, ce qui nous a permis de repérer l'évolution des activités et, éventuellement, d'en reformuler certaines. Comme par exemple celle de recherche d'information, qui s'énonce en une phrase dans le poste actuel (« *Peut être*

amené à effectuer des recherches d'informations et documents sur des ressources externes ») et dont la description pour le poste futur, plus précise, s'énonce en trois phrases : « *Identifie, évalue et cartographie les sources d'information...* », « *Sélectionne les sources les plus adaptées...* », « *S'assure des conditions d'utilisation...* ».

4. Ayant ainsi bien identifié les activités présentes et à venir, il nous faut analyser de la même manière les compétences correspondantes. Ce travail prend appui sur la première partie du référentiel (description des savoirs et savoir-faire) et plus particulièrement sur la distinction de quatre niveaux possibles pour chaque compétence ; ce qui permet de repérer l'évolution des niveaux de compétences entre les deux postes de notre documentaliste. Par exemple, les compétences liées aux stratégies de recherches s'expriment différemment entre le poste actuel (« *Savoir élaborer des stratégies de recherche d'information...* », domaine de compétence numéro A06, niveau 3) et le poste à venir (« *Maîtriser la recherche d'information* », compétence A06, niveau 4).

Le tableau ci-contre présente la description des activités et des compétences correspondant à chacun des postes considérés, l'actuel et le futur.

5. A partir de ce tableau, il est possible de préciser les besoins en formation de la personne concernée, en particulier, bien sûr, en recherche d'information ou en connaissance des sources d'information sur des médias particuliers (CD-Rom, Internet) ou dans un domaine particulier (la chimie, par exemple). La formalisation de cette analyse en besoins de formation facilitera la négociation auprès du service de formation ou de la hiérarchie.

• Remarques sur la démarche proposée

En fin de compte, nous remarquons que chaque poste concret (actuel et nouveau), centré sur un emploi-type

dominant, correspond dans la réalité à une association particulière entre plusieurs emplois-types :

- pour le poste actuel : « *documentaliste* » pour les aspects élaboration de produits documentaires et analyse-indexation, et, plus partiellement, « *administrateur de service électronique d'information* » pour ce qui concerne la gestion de la base documentaire ;
- pour le nouveau poste : « *chargé de recherche d'information* » pour la majorité des activités et, partiellement, « *administrateur de service électronique d'information* » pour la gestion de la base documentaire.

diverses activités documentaires (techniques ou de gestion) sont à mener, mais les charges associées à chacune d'entre elles sont d'inégale importance. D'où des postes de travail conjuguant des activités issues de plusieurs emplois-types, comme c'est le cas ici. Dans des unités documentaires plus importantes, les postes de travail concrets peuvent être plus spécialisés et mieux correspondre aux emplois-types proposés dans le référentiel.

de notre secteur d'activité de mettre à l'épreuve, dans leur situation professionnelle propre, les deux parties du référentiel des compétences et emplois, en s'appuyant sur la démarche suggérée ici. Toutes leurs remarques sur les emplois et les compétences aussi bien que sur la méthode proposée seront utiles pour améliorer et valider le référentiel des professionnels de l'information et documentation.

Une démarche à expérimenter

Sylvie Dalbin, Jean Meyriat,
pour le groupe Référentiel
de la commission Métiers et
qualifications de l'ADBS

Dans une petite unité, l'ensemble des

Nous proposons aux professionnels

Septembre 1996

Poste actuel : documentaliste

Définition

Met à la disposition des demandeurs les informations et documents satisfaisant leurs besoins, à un coût et dans des délais raisonnables

Activités dominantes

- Analyse les besoins des utilisateurs
- Collecte, gère et exploite un fonds d'informations et documents par des techniques documentaires appropriées fondées sur l'analyse du contenu (résumé documentaire et indexation)
- Peut être amené à effectuer des recherches d'informations et documents sur des ressources externes
- Gère et fait évoluer le vocabulaire contrôlé mis en place au Centre documentaire

- Participe à l'élaboration des produits documentaires

- Maintient et exploite la base documentaire en réseau
- Participe à l'accueil et à la formation des utilisateurs

Compétences techniques essentielles

- Savoir identifier, sélectionner, valider et actualiser l'information (A02 niv. 3)
- Savoir analyser et indexer l'information (A04 niv. 3)
- Maîtriser les techniques d'organisation et de mise en œuvre d'un système de mémorisation de l'information (A05 niv. 3-4)
- Savoir élaborer des stratégies de recherche d'information sur quelques serveurs documentaires externes spécifiques (A06 niv. 3)
- Savoir repérer et identifier les demandes et les besoins des utilisateurs (C08 niv. 3)
- Savoir utiliser efficacement les outils de recherche et d'accès à l'information et aux documents (C11 niv. 3)
- Savoir utiliser efficacement les réseaux de télécommunication (C12 niv. 2)

Nouveau poste : documentaliste, chargé de recherche d'information

Définition

Met à la disposition des demandeurs, essentiellement par des activités de recherche sur les ressources externes « en ligne », les informations et documents satisfaisant leurs besoins, à un coût et dans des délais raisonnables.

Activités dominantes

- Analyse la demande formulée par le(s) demandeur(s) et établit et/ou propose une démarche de recherche

- Identifie, évalue et cartographie les sources d'information quel que soit le média (supports optiques, réseaux de télécommunication dont Internet), et en assure le suivi
- Sélectionne les sources les plus adaptées à la demande ; extrait ponctuellement ou périodiquement des informations ou documents ; contrôle, organise et met en forme les informations collectées
- S'assure des conditions d'utilisation de l'information et documentation
- Elabore des dossiers thématiques
- Met en place et suit un tableau de bord des activités de recherches sur ressources externes (banques et serveurs interrogés, temps, coûts, résultats)
- Maintient et exploite la base documentaire en réseau
- Participe à l'accueil et à la formation des utilisateurs

Compétences techniques essentielles

- Maîtriser la recherche des sources d'informations pertinentes : identifier, sélectionner, valider et actualiser l'information ; savoir la traiter (A02, niv. 4)
- Maîtriser les techniques d'organisation et de mise en œuvre de système de mémorisation de l'information (A05 niv. 4)
- Maîtriser la recherche d'information (A06 niv. 4)
- Savoir repérer et identifier les demandes et les besoins des utilisateurs (C08 niv. 3)
- Savoir utiliser efficacement les outils de recherche et d'accès à l'information et aux documents (C11 niv. 3)
- Savoir utiliser efficacement les réseaux de télécommunication (C12 niv. 2)
- Connaître les techniques de diagnostic et d'évaluation (B14 niv. 2-3)
- Connaître les techniques de gestion micro-économique (B11 niv. 2-3)