

## **SPÉCIALISTES EN INFORMATION DOCUMENTAIRE**

### **DEMANDE DE CORRECTION DE POSITIONNEMENT DANS LA NOUVELLE GRILLE D'ÉVALUATION DES FONCTIONS DE L'ÉTAT DE GENÈVE**

**ARGUMENTAIRE**

**Avril 2015**

# SOMMAIRE

1.	Contexte	4
1.1.	Analyse de la situation par l'AGBD	5
1.2.	Demande de correction	6
2.	Introduction	7
3.	Missions	8
4.	Formation des spécialistes ID	9
4.1.	Domaines d'enseignement	9
4.2.	Diplômes	9
4.3.	Formation continue	10
5.	Compétences	11
5.1.	Aptitudes	11
5.2.	Base et piliers des métiers	12
6.	Ingénierie documentaire	14
6.1.	Organiser le savoir	14
6.2.	Donner du sens à l'information	14
6.3.	Produire des documents	15
6.4.	Bibliothécaire système	15
7.	Communication	17
7.1.	Communication avec les publics	17
7.2.	Communication au sein de la profession	18
7.3.	Communication interne à l'institution	18
7.4.	Communication externe à la profession	18
7.5.	Promotion des services	19

8. Formation	20
8.1. Formateur des usagers	20
8.2. Formateur des apprentis et stagiaires	20
9. Management	21
9.1. Administratif	21
9.2. Ressources humaines	21
9.3. Organisation de projets	22
10. Horizon 2020	23
11. Conclusion	25
12. Bibliographie sélective	26
13. Acronymes	27

ANNEXE 1 – PRÉSENTATION DES DIVERS SERVICES D'INFORMATION

ANNEXE 2 – DESCRIPTIF GÉNÉRIQUE DES TÂCHES

Sauf mention spéciale, les illustrations ont été réalisées par les auteurs.

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

## 1. CONTEXTE

Répondant à la demande de l'Office du personnel de l'État (OPE), cet argumentaire a été élaboré par le *Comité des représentants des professionnels de l'information documentaire, bibliothécaires, documentalistes et archivistes (État de Genève)*<sup>1</sup>, qui réunit des diplômés en information documentaire travaillant dans différents services d'information, bibliothèques et centres de documentation (Cycle d'orientation, Secondaire II, Service de la recherche en éducation, Université, Hautes écoles spécialisées, Service Écoles-Médias (SEM) documentation, Pouvoir judiciaire). Il a reçu le soutien de l'*Association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire (AGBD)* et des professionnels de différents instituts et écoles de l'État de Genève.

L'inventaire des compétences des spécialistes en information documentaire est multiple. Il se décline en plusieurs dizaines de métiers qui, dans le cadre de l'État de Genève, ont été réunis sous l'appellation "BDA" (Bibliothécaire-Documentaliste-Archiviste). Les appellations suivantes sont considérées comme synonymes : bibliothécaire-documentaliste-archiviste, BDA, spécialiste en information documentaire, spécialiste ID, professionnel de l'information documentaire, professionnel ID.

Ce document a pour objectif premier de présenter les arguments justifiant un nouveau positionnement des BDA dans la nouvelle grille des fonctions SCORE et une collocation adéquate. Notre intention est de décrire la réalité des métiers des spécialistes en information documentaire, sachant que la reconnaissance qui leur fut acquise, de haute lutte, en 2007, est à nouveau remise en question en 2015 dans le cadre du système de réévaluation des fonctions SCORE. L'OPE a d'ores et déjà admis une incohérence dans la collocation des BDA, probablement due à une **pondération inappropriée dans les domaines relatifs à la communication et à la formation des usagers**. Les compétences en communication, formation, et management sont donc particulièrement soulignées dans cet argumentaire. En outre, nous pouvons supposer que l'échantillonnage très restreint n'a pas permis de représenter la diversité des services et des missions.

Ce document fait référence aux professionnels issus de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) ayant obtenu un bachelor ou des titres équivalents. Les détenteurs d'un master ou d'une formation postgrade peuvent également être concernés selon les postes qu'ils occupent.

Par contre, le métier d'assistant en information documentaire ne sera pas évoqué, leur collocation en niveaux 6 à 9 étant considérée comme adéquate.

Cet argumentaire est le fruit d'un travail collectif, réalisé à l'aide d'outils collaboratifs informatiques issus du Web 2.0 par un groupe de collègues travaillant dans divers centres de documentation, bibliothèques ou services d'archives de l'État de Genève.

---

<sup>1</sup> Le Comité des représentants des professionnels de l'information documentaire, bibliothécaires, documentalistes et archivistes (État de Genève) a été créé suite à l'annonce faite par l'AGBD à ses membres le 16 juillet 2014 informant que l'association avait atteint les limites des actions et des contacts qu'elle pouvait engager dans le cadre du projet SCORE. <http://www.agbd.ch/ouvert/quelques-informations-sur-le-projet-score-et-lagbd/>

## 1.1. Analyse de la situation par l'AGBD

Dans la lettre que l'AGBD<sup>2</sup> a adressée en juillet 2014 à ses membres, la situation est résumée ainsi :

*“En cas d’entrée en vigueur de ce projet, la formation HES en Information documentaire, dispensée par la Haute école de gestion de Genève, serait fortement dévaluée. Les bibliothécaires documentalistes archivistes BDA, porteurs du titre de Bachelor en ID, se retrouveraient en grande majorité dans les niveaux salariaux SCORE 7 et 8, soit dans les mêmes niveaux dans lesquels ont été colloquées des fonctions nécessitant au plus un CFC et en deçà de ceux d’autres professions nécessitant une formation HES (niveaux 10 et 11 majoritairement) pourtant comparables en terme de flexibilité ou de contacts avec le public. Il en résulterait une différence salariale injustifiée de près de 12’000 CHF par année entre ces métiers au détriment des BDA.*

- *Cette nouvelle grille des fonctions introduit également une différence entre les BDA employés par l’université, par les HES ou par les écoles du DIP. En l’occurrence, les BDA de l’université se retrouveraient au niveau 8 et ceux des HES et du DIP au niveau 7. Il n’y a pas de justification d’une telle différence dans la mesure où les tâches et les responsabilités sont parfaitement comparables.*
- *D’un point de vue salarial, la classification SCORE entraînerait une diminution des salaires pour les BDA de 9.8 % (classe 14 actuelle à SCORE 7) et pour les BDA responsables de 7.7 % (classe 15 actuelle à SCORE 8).*
- *Dans le diaporama<sup>3</sup> présent sur le site de l’OPE (<http://ge.ch/etatemployeur/ouverture-de-la-consultation-sur-le-projet>), il est indiqué à la dia 8 que les formations Bachelor (universitaire ou HES) devraient se retrouver aux niveaux 9 à 12.” (AGBD, 2014)*

---

<sup>2</sup> AGBD, 2014. *Quelques informations sur le projet SCORE et l'AGBD* [en ligne]. 16 juillet 2014. [Consulté le 27.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.agbd.ch/ouvert/quelques-informations-sur-le-projet-score-et-lagbd/>

<sup>3</sup> GENEVE, République et canton de Genève, 2013. *Ouverture de la consultation des organisations représentatives du personnel* [en ligne]. 7 novembre 2013. [Consulté le 13.03.2015]. Disponible à l'adresse : [http://ge.ch/etatemployeur/media/etatemployeur/files/fichiers/score\\_7\\_novembre\\_2013.pdf](http://ge.ch/etatemployeur/media/etatemployeur/files/fichiers/score_7_novembre_2013.pdf)

## La nouvelle grille : exemple d'un domaine fonctionnel avec ses emplois-référence

La nouvelle grille comporte 20 niveaux au lieu de 30 actuellement

15. Organisation et administration		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
15011	Agent	■	■	■																	
15012	Assistant				■	■	■														
15013	Gestionnaire secrétariat							■	■	■	■										
15014	Gestionnaire administratif											■	■	■	■						
15015	Spécialiste A													■	■	■	■				
15016	Spécialiste B																■	■	■	■	

- Agent :** niveaux 1 à 3 : scolarité obligatoire, formation en emploi
- Assistant :** niveaux 4 à 6 : attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) à certificat fédéral de capacité (CFC)
- Gestionnaire :** niveaux 6 à 9 : CFC à Ecole supérieure (ES)
- Spécialiste A :** niveaux 9 à 12 : bachelor (universitaire ou HES) à master
- Spécialiste B :** niveaux 13 à 16 : master et post-grade à doctorat



REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENÈVE

Conseil d'Etat

12.11.2013 - Page 8

### 1.2. Demande de correction

Les spécialistes ID demandent donc que l'incohérence qui s'est glissée entre l'annonce officielle présentée sur le site<sup>4</sup> de l'État et les résultats des analyses GFO soit corrigée.

Selon la grille officielle ci-dessus :

- "Gestionnaires : niveaux 6 à 9 pour les CFC d'agent en information documentaire<sup>5</sup>"
- "Spécialistes A : niveaux 9 à 12 pour les bachelors<sup>6</sup> (universitaire ou HES) à master"

<sup>4</sup> Ouverture de la consultation des organisations représentatives du personnel [PDF]. République et canton de Genève [en ligne]. Dia n°8 du diaporama officiel "Ouverture de la consultation sur le projet SCORE (Système COmpétences, Rémunération, Evaluation)". Accessible à l'adresse : [http://ge.ch/etatemployeur/media/etatemployeur/files/fichiers/score\\_7\\_novembre\\_2013.pdf](http://ge.ch/etatemployeur/media/etatemployeur/files/fichiers/score_7_novembre_2013.pdf) (consulté le 11 décembre 2014)

<sup>5</sup> Ordonnance OFPr RS 412.101 du 19 novembre 2003, entrée en vigueur le 1er janvier 2009.

<sup>6</sup> Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire protégé et reconnu par la Confédération (LHES du 6 octobre 1995 et OHES du 11 septembre 1996 et du 24 avril 2002), ou équivalent

## 2. INTRODUCTION

Les spécialistes en information documentaire sont des acteurs essentiels dans l'accomplissement des prestations culturelles, éducatives, administratives, juridiques et scientifiques du canton de Genève. Ils remplissent un rôle crucial dans la création, la sélection, l'évaluation, le stockage, l'analyse du contenu des documents, la mise en valeur et la diffusion de l'information.

Les professionnels ID assurent un service public varié en orientant les usagers et en les accompagnant dans leurs recherches. Ils jouent un rôle essentiel dans la construction, la consolidation et la transmission des savoirs au sein des établissements publics (bibliothèques scolaires, de hautes écoles et d'université, bibliothèques spécialisées, services d'archives et administrations ou de lecture publique), mais aussi des entreprises privées, des organisations internationales et organisations non gouvernementales et des services de médias (télévision, radio, journaux). Ils développent des savoir-faire relatifs à la maîtrise des outils informatiques, à l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication, en permanente évolution.

À divers degrés et selon le contexte de l'institution, les spécialistes ID assurent la gestion administrative et technique de leurs services d'information documentaire bibliothèques, centres de documentation, ou services d'archives. Ils organisent des actions de médiation culturelle et de valorisation des fonds. Les spécialistes en information documentaire garantissent la qualité et la cohérence des ressources documentaires au sein de leurs institutions. La connaissance qu'ils ont de leur fonds documentaire et de leurs usagers est primordiale. Ils adaptent leurs offres de service aux missions de leurs autorités de tutelle et assument une responsabilité légale, de qualité, d'accessibilité de l'information, sélective ou exhaustive selon les besoins des usagers.

La majorité des professionnels ID employés par l'État de Genève travaillent au DIP. De ce fait, ils sont très impliqués dans la formation des élèves et des étudiants et dans l'appui à l'enseignement. Leur action dans le domaine de la promotion de la lecture, de la culture, des études indépendantes est très importante tout au long du cursus de ces derniers. De plus les bibliothécaires sont particulièrement en mesure de les former aux usages et aux compétences informationnelles puisqu'il s'agit de savoir trouver, sélectionner et utiliser les ressources repérées ou possédées par les bibliothèques.

En outre, les spécialistes ID sont activement engagés dans la formation professionnelle d'apprentis en information documentaire (AID), de stagiaires en maturité spécialisée communication-information de l'École de culture générale (ECG), mais également de stagiaires pré-HES et d'étudiants HES. Cette activité s'exerce d'une part sur le terrain, en accueillant et en formant les apprenants et stagiaires dans les services d'information, mais également par des fonctions d'experts aux examens, de jurés ou de mandants. Activités pour lesquelles il est exigé des formations complémentaires et continues, certifiantes. Médiateurs et formateurs auprès de leurs publics, ils préparent l'avenir dans cette "ère de l'information et de la connaissance" (Haute école de gestion de Genève, 2015) qu'est le XXI<sup>e</sup> siècle, dans le cadre de services publics qui doivent rester de qualité.

### 3. MISSIONS

*"La principale mission de la ou du spécialiste ID est d'être un intermédiaire entre l'information et son public. Elle fait le lien entre différents types d'utilisateurs : grand public, chercheurs, étudiants, dirigeants, employés et leurs besoins d'information de tous ordres : professionnel, culturel, scientifique, éducatif, stratégique, économique, associatif, privé..."*

*Au cours de la formation pratique, l'étudiante ou l'étudiant en information documentaire apprend notamment à développer son sens de l'accueil, de la communication et de la pédagogie. Ces compétences lui permettent de répondre aux attentes des usagers dans leurs recherches d'information, de les orienter vers les bonnes pratiques documentaires et, tout simplement, de fournir un service de qualité." (HEG Genève -ID, 2013, p.5)*

Les missions des professionnels ID s'articulent en résumé autour de quatre axes complémentaires (VAUD, 2014a) représentant les savoir-faire essentiels des professionnels de l'information :

- Constituer, traiter, conserver, mettre en valeur les fonds documentaires et les ressources en tenant compte de la politique budgétaire, documentaire et de celle de l'établissement;
- Communiquer les informations, fournir des renseignements;
- Transmettre, sensibiliser et former le public, offrir une médiation, un lieu d'échanges, d'animations, d'expositions, d'études, faciliter l'accès à la culture;
- Développer un réseau efficace.

Ces missions sont détaillées dans les cahiers des charges des professionnels des divers établissements.

Le nouveau Code d'éthique de BIS (Bibliothèque Information Suisse) pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information s'appuie sur l'IFLA-Code of Ethics for Librarians and other Information Workers et insiste sur la responsabilité sociale des professionnels de l'information :

*"Les services documentaires et les professionnels de l'information ont pour rôle principal d'optimiser l'accès à l'information et de la diffuser auprès des usagers, qui sont leur raison d'être. Fournir des prestations documentaires dans l'intérêt du bien-être social, culturel et économique est au cœur des préoccupations des professionnels de l'information. C'est pourquoi ils portent une responsabilité sociale... Ils sélectionnent, organisent et présentent l'information de manière que les usagers autonomes soient capables de trouver ce dont ils ont besoin. En outre, ils aident et soutiennent les usagers dans leur recherche d'information". (BIS, 2013)*

Certaines tâches doivent être soumises à des directives générales, conformément à l'autorité hiérarchique de l'institution, ou selon les normes et législations auxquelles est assujettie la fonction (IFLA, UNESCO, 2013, p. 11). La mise en œuvre des travaux de groupes et des activités de collaboration et de mutualisation entre différentes fonctions de l'institution ainsi que l'établissement de partenariats avec les organisations extérieures en sont des exemples.



## 4. FORMATION DES SPÉCIALISTES ID

Les enseignements de la Haute école de gestion de Genève, section Information documentaire, offrent aux étudiants une vision stratégique en adéquation avec les attentes des milieux professionnels. Ils leur permettent de maîtriser des outils, des méthodes et les comportements adaptés aux publics variés (HEG, 2015).

### 4.1. Domaines d'enseignement

Les enseignements sont répartis en domaines :

- **Environnement professionnel** : gestion de carrière et perspectives professionnelles; enjeux stratégiques et environnement des SID<sup>7</sup>; culture et identité professionnelle, déontologie, droit ;
- **Concepts et techniques ID** : bases de la bibliothéconomie, de l'archivistique et de la gestion de l'information; veille; XML<sup>8</sup>;
- **Service et communication** : relation de service et d'accueil, marketing et communication, communication orale et écrite; publication web, programmation PHP<sup>9</sup>; technologies de la communication; introduction à la gestion de contenu;
- **Management et organisation** : méthodologie du travail intellectuel, comportement organisationnel, gestion de projet, gestion financière et comptable, évaluation de la performance."

Des modules de spécialisation sont également proposés :

- **"Bibliothéconomie** : bibliothèques numériques, genres littéraires, médiation culturelle;
- **Archivistique** : records management, archives électroniques, numérisation des archives;
- **Gestion de l'information** : veille stratégique, knowledge management, GED<sup>10</sup>;
- **Technologies de l'information et web** : conception des SI<sup>11</sup>, CMS<sup>12</sup>, animation de communautés virtuelles. (HEG, 2015).

### 4.2. Diplômes

- *Bachelor<sup>13</sup> of Science HES-SO en Information documentaire*
- *(Titres équivalents : diplômes délivrés par l'École de bibliothécaires, l'École supérieure d'information documentaire (ESID), l'Association des bibliothécaires suisses (ABS), l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses (BBS)*
- *Certificat de spécialisation en information documentaire (CESID) devenu diplôme universitaire de formation continue en information documentaire<sup>14</sup>*

---

<sup>7</sup> Services d'information documentaire

<sup>8</sup> Extensible Markup Language

<sup>9</sup> Hypertext Preprocessor

<sup>10</sup> Gestion électronique des documents

<sup>11</sup> Systèmes d'information

<sup>12</sup> Content management systems

<sup>13</sup> Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire protégé et reconnu par la Confédération (LHES du 6 octobre 1995 et OHES du 11 septembre 1996 et du 24 avril 2002), ou équivalent. Ce titre correspond en anglais à un Bachelor of Science HES-SO in Information Science.

### 4.3. Formation continue

Les professionnels ID ont le devoir de se former de façon régulière pour garantir un niveau élevé de compétences afin qu'ils puissent assurer au mieux leur rôle d'intermédiaire dans la transmission et l'accès à l'information, mais également de médiateur culturel, par le biais de services adaptés.

Ils doivent également se conformer à la législation dans les domaines de l'information et se tenir au courant des évolutions spécifiques afin d'exercer leurs fonctions de manière éthique et légale.

Dans le contexte actuel, les professionnels ID doivent faire face à quatre tendances, facteurs d'évolutions régulières du métier :

1. "La diversification rapide des supports d'information et des logiciels utilisés dans les Services d'information documentaire (SID).
2. La juxtaposition et la complémentarité de l'information "papier" et de l'information électronique "en ligne".
3. La diversification des besoins des usagers.
4. Le renforcement de l'aspect pédagogique." (VAUD, 2014a)

Les professionnels de l'information assurent leur formation continue par le biais des formations proposées par la HEG, par des associations professionnelles : Bibliothèque Information Suisse (BIS), la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP), le service de formation de l'Etat, le secteur Formation SEM ou par toute autre association ou école professionnelle nationale ou internationale, mais également en assistant, de leur propre chef, à des conférences, forums, symposiums en lien avec leurs spécificités professionnelles. Ils se tiennent également au courant des développements de la profession par des lectures, notamment la presse professionnelle. Ces démarches doivent leur permettre d'évoluer avec les outils de gestion, de diffusion et d'enseignement de l'information, et de transmettre à leurs publics des savoirs et des savoir-faire adaptés.

---

<sup>14</sup> Formation universitaire postgrade interrompue en 2009. Le Master ID a pris le relais.

## 5. COMPÉTENCES

Les spécialistes en information documentaire sont formés par la HES-SO à Genève. Grâce à ce haut niveau de formation et à leurs compétences sociales, ils sont appelés à exercer l'un des métiers du grand ensemble des professions<sup>15</sup> qui leur sont ouvertes (cf échantillonnage p. 12), développant et affinant des savoirs et des savoir-faire relatifs à leurs fonctions.

Attachés aux valeurs du service public et de la solidarité institutionnelle, ils mettent au cœur de leur pratique professionnelle et informationnelle l'esprit d'équipe, la communication et la collaboration transversale, pour servir avec efficacité leurs publics par des prestations adéquates.

Les spécialistes ID assument une gestion décentralisée et autonome des services d'information en responsabilisant et en motivant leur entourage professionnel. Certains spécialistes ID assument la gestion de leur service d'information en parfaite autonomie, seuls, tout en étant au contact permanent du public et sans service d'appui, ce qui augmente les difficultés et la part de responsabilité prise par le professionnel. Des détails sont présentés dans l'annexe 1.

Garants de la qualité et de l'éthique des prestations qu'ils fournissent, quels que soient les postes qu'ils occupent, ils sont les maillons d'une chaîne de services, au bénéfice de la collectivité. Ils assument des responsabilités sociales auprès de leurs publics, et plus spécifiquement auprès des jeunes, par une gestion appropriée de leurs fonds documentaires et de leurs prestations. Leur motivation est nécessaire à l'accomplissement de la mission de l'État. Polyvalents, ils revendiquent la promotion interne qui permet de maintenir et de développer l'employabilité et l'efficacité des personnes. Les expériences multiples qui en découlent sont une richesse pour les institutions.

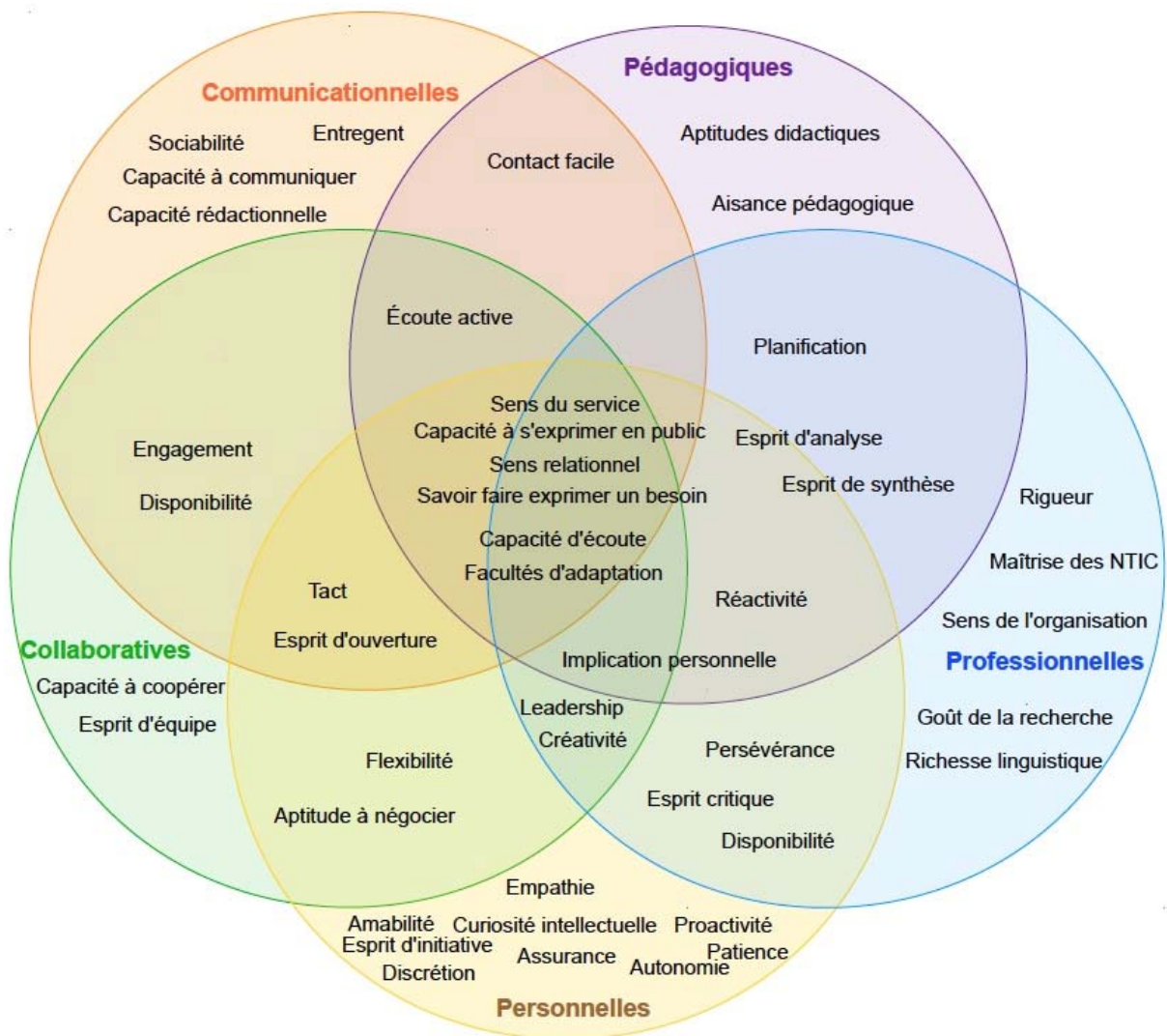
Les compétences des métiers de l'information documentaire, domaine en mouvement perpétuel, acquises au cours de la formation HES s'expriment, se développent et s'entretiennent au gré des impératifs des services dans lesquels les spécialistes ID exercent ou ambitionnent d'exercer au fil de leurs carrières.

### 5.1. Aptitudes

*Le professionnel en information documentaire "possède des aptitudes relationnelles qui permettent d'évoluer avec aisance dans les différents contextes professionnels et sociaux", de même que des "aptitudes sociales qui permettent une écoute et une disponibilité en adéquation aux attentes d'usagers réels, potentiels ou virtuels." Il connaît "les attitudes à adopter dans des situations critiques ou conflictuelles". (HEG, 2013a)*

---

<sup>15</sup> HEG, 2015. *Perspectives professionnelles* [en ligne]. Copyright 2015. [Consulté le 27.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hesge.ch/heg/formation-base/bachelors-science/information-documentaire/perspectives-professionnelles>



## 5.2. Base et piliers des métiers

Les compétences en communication, formation et management s'appuient sur les compétences en ingénierie documentaire (technologie et informatique).

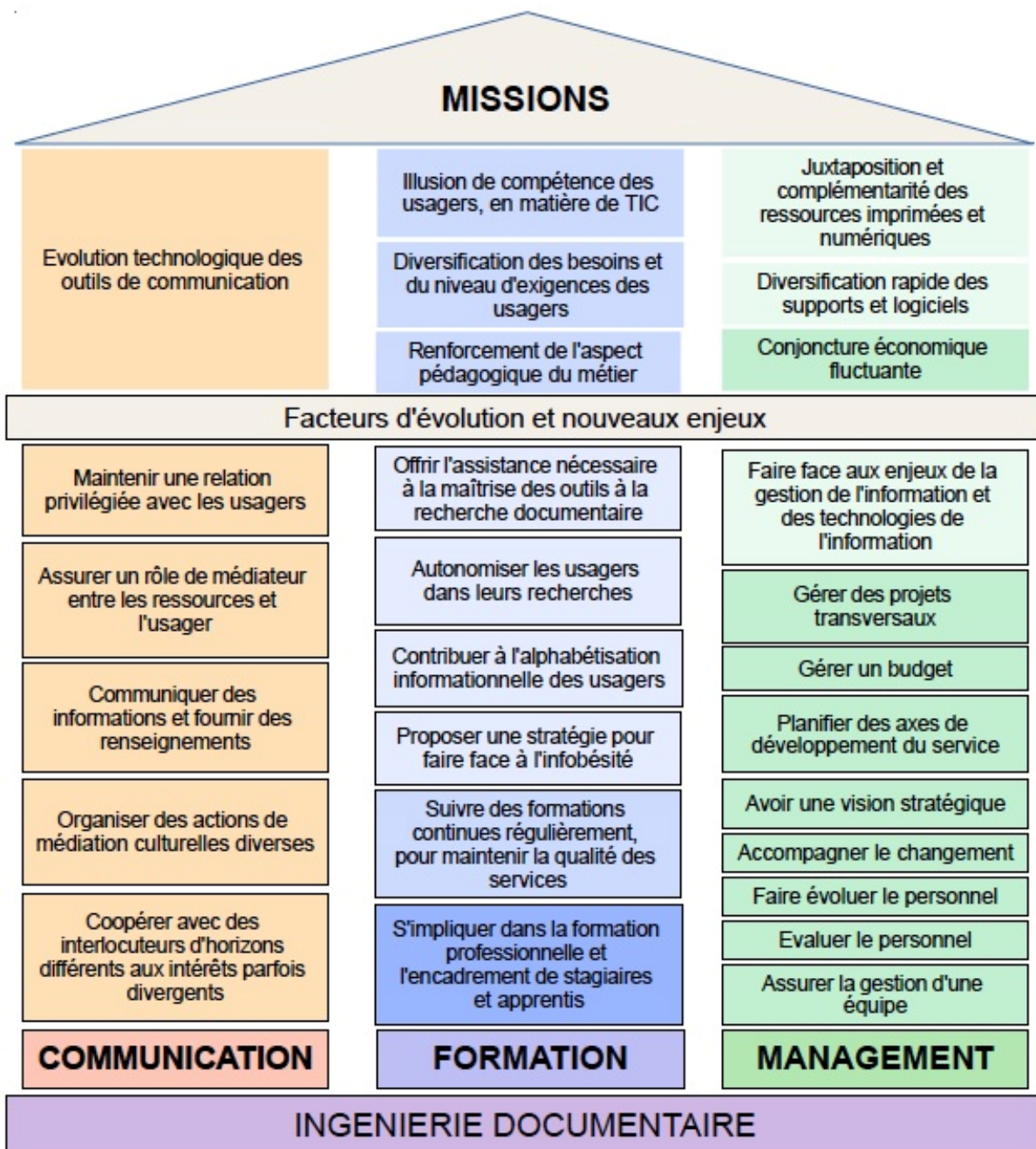
Cet ensemble forme la base et les piliers des métiers de l'information documentaire, mis en évidence ci-dessous de manière graphique.

Un descriptif plus approfondi des tâches et des compétences est présenté dans l'annexe 2.

# Bibliothécaire – Documentaliste - Archiviste

Un horizon professionnel ouvert à près de 50 métiers :

- > Record manager
- > Bibliothécaire scolaire
- > Recherchiste
- > Webmaster contenu
- > Archiviste
- > Bibliothécaire-système
- > Veilleur
- > Webpublisher
- > Gestionnaire de documents
- > Bibliothécaire scientifique
- > Animateur de communauté virtuelle
- > ...



## 6. INGÉNIERIE DOCUMENTAIRE

L'ingénierie documentaire est fondamentale aux métiers des spécialistes ID. Ce domaine a été particulièrement transformé par l'informatisation et l'automatisation qu'a connues, et connaît encore, l'activité humaine en général. Bien entendu, les pratiques et les méthodes anciennes sont toujours d'actualité, aussi les nouvelles compétences se sont ajoutées aux traditionnelles.

### 6.1. Organiser le savoir

La mission traditionnelle des spécialistes ID est d'organiser le savoir afin d'en permettre l'accès. Celui-ci est rendu possible par la constitution d'un *catalogue* qui offre un inventaire exhaustif des collections existantes dans une bibliothèque. Il s'agit de décrire de manière précise tous les documents acquis et d'en produire la représentation la plus exacte possible. Pour ce faire, le spécialiste ID sélectionne des informations au sein des documents eux-mêmes et les complète si nécessaire par des recherches complémentaires, puis décrit le document selon des règles précises et normalisées. En effet, les bibliothèques travaillent en réseaux et il est essentiel de veiller à la cohérence des données produites par les différentes bibliothèques. Sans cette rigueur, la recherche dans les catalogues deviendrait rapidement impossible.

La description des documents ne se limite pas aux métadonnées : auteur, titre, éditeur, date de publication, etc. S'ajoute à ces informations, une analyse de contenu : l'indexation. Le spécialiste ID doit prendre rapidement connaissance des sujets abordés par le document et produire une liste de descripteurs, que l'on pourrait traduire par « mots-clés », selon des règles à nouveau précises et normalisées, toujours dans le but de maintenir une recherche de qualité dans un catalogue unifié de bibliothèques en réseaux.

Cette capacité d'organiser le savoir est également le moyen de mettre en valeur et de rendre accessible le produit de la recherche académique. C'est en effet le spécialiste ID qui est en charge de la constitution des *archives institutionnelles*<sup>16</sup>, qui sont des dépôts librement accessibles des articles scientifiques produits par telle ou telle institution. Cette tâche suppose des compétences en communication avérées, afin d'obtenir toutes les publications académiques concernées, ainsi qu'une expertise dans le domaine du droit d'auteur pour s'assurer de mettre à disposition ces articles selon des modalités respectueuses du droit.

### 6.2. Donner du sens à l'information

Par ces activités, les spécialistes ID participent à la structuration de l'information en inscrivant cette description dans un format que la machinerie informatique est en mesure de traiter. Cette structuration dépasse de loin la seule constitution des catalogues de bibliothèques. Elle est également présente au sein des archives qui se sont mises à décrire leur fonds dans des formats non seulement compréhensibles par un traitement informatique, mais qui permettent de publier

---

<sup>16</sup> UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2015. *Archive ouverte UNIGE* [en ligne]. Dernier document déposé : 27 mars 2015. [Consulté le 27.03.2015]. Disponible à l'adresse : <https://archive-ouverte.unige.ch/>

rapidement ces informations sous diverses formes, à la demande : fiches imprimées, documents PDF, pages Web, etc., et ce grâce au XML.

Cette technologie est au centre de la constitution de ce qui a été appelé le *web 3.0*, à savoir le *web sémantique* et les *linked open data*. Il s'agit de s'appuyer sur la structuration de l'information, afin d'encoder le sens qui est constitué par un réseau d'information. Ainsi, les machines ne seront pas seulement en mesure de traiter l'information, mais également d'en comprendre le sens. Dans ce contexte, les spécialistes ID sont les dépositaires de grandes quantités de données déjà structurées, qu'ils devront adapter aux besoins du *web des données*. Les règles de catalogage ont déjà entamé leur mue et le réseau dans lequel s'inscrivent les bibliothèques genevoises est d'ores et déjà en train d'étudier la mise en œuvre de ces projets.

### 6.3. Produire des documents

Les spécialistes ID ne se contentent pas de gérer l'information : ils produisent également des documents. Pour les besoins de leur catalogue, ils rédigent des résumés. Afin de répondre à des demandes d'information, ils réalisent des synthèses sur la base des documents qu'ils ont jugés pertinents au cours d'une recherche documentaire. Ils constituent également des bibliographies, par exemple pour donner une vue d'ensemble sur tel ou tel sujet.

Dans certains services, ils peuvent être amenés à suivre l'évolution d'un domaine particulier et à produire un rapport de veille synthétisant ce suivi sur une période donnée. Les spécialistes ID, de par leur formation, sont particulièrement performants dans le domaine de la veille. Cette compétence est sous utilisée en regard des avantages stratégiques que cette activité peut apporter à la prise de décision.

Il arrive que le spécialiste ID participe à des projets de recherche et à la rédaction d'articles scientifiques. De manière générale, à la fois parce qu'il a des compétences en production de documents et parce qu'il occupe une position proche des chercheurs, il peut également être amené à apporter une aide à la publication d'articles scientifiques. C'est d'ailleurs là une activité, comme celle de la formation des usagers, qui devrait prendre de l'ampleur dans un avenir proche.

### 6.4. Bibliothécaire système

Le spécialiste ID, lorsqu'il endosse le rôle de bibliothécaire système, participe à la conception de systèmes d'information, comme les catalogues, les bases de données, les outils de gestion de contenu, les moteurs de recherche et les outils de découverte. De par sa formation et son expérience, il a également acquis une expertise dans la création et l'étude des interfaces utilisateurs. Or, celle-ci est devenue le centre de la production de valeur<sup>17</sup>.

Toujours dans le même domaine, le spécialiste ID est en mesure de collaborer avec les ingénieurs en informatique pour paramétrer ces systèmes d'information, afin de les adapter à chaque situation. Ce qui demande à la fois une très bonne compréhension technique de ces systèmes et d'être en mesure de communiquer

---

<sup>17</sup> LIBUX, 2015. *The inter[mediate]face* [en ligne]. Copyright 2015. [Consulté le 10.04.2015]. Disponible à l'adresse: <http://libux.co/the-library-interface/>

avec les techniciens, les fournisseurs commerciaux et les utilisateurs finaux de ces systèmes (les spécialistes ID eux-mêmes, et les clients de leurs services).

Il s'agit ensuite d'accompagner ces systèmes dans le temps, ce qui demande des efforts de maintenance constants. Enfin, un moment ou à un autre, chaque outil finissant par montrer ses limites dans un monde en constante évolution, le spécialiste ID va devoir faire migrer les données, ce qui constitue la véritable valeur des organisations, d'un système à l'autre. Sa maîtrise des métadonnées et de leur transformation est pour cela cruciale.



## 7. COMMUNICATION

*"Les métiers de la documentation sont, par essence, des métiers de la communication, au sens contemporain du terme. La communication s'applique quotidiennement dans les métiers de la documentation. On peut même dire que documentation, communication et information sont quasi synonymes ou concepts sémantiquement indissociables ou hypertextuels car une information non communiquée n'a aucune valeur, une documentation non communiquée n'en a aucune également. C'est pourquoi les documentalistes font un métier de communication et la documentation doit se positionner comme un relais de communication."<sup>18</sup>*

Les situations de communication rencontrées par les professionnels de l'information exigent la maîtrise d'un vocabulaire spécialisé et informatique mais prennent un caractère fortement relationnel et public lorsqu'il s'agit d'assumer la mission primordiale des SID qui est de communiquer sur leurs services et prestations. Ils mettent le public en lien avec leur patrimoine.

Il est attendu de la part des professionnels, qu'ils promeuvent les services des institutions et qu'ils adaptent ces communications aux publics cibles en respectant les chartes graphiques et canaux de communication institutionnels de chaque institution. Ils sont responsables de leur politique de communication, de son contenu comme de sa forme et sont également responsables du contenu de l'information qu'ils produisent et de leur diffusion.

Les professionnels ID peuvent être amenés à communiquer au sein des diverses associations ou réseaux en différentes langues.

Autant de situations de communication rencontrées régulièrement, qui imposent aux professionnels ID de s'adapter, de connaître et de maîtriser des stratégies de communication efficaces et pertinentes.

### 7.1. Communication avec les publics

Le public est nombreux, notamment dans les écoles et les autres établissements d'enseignement et sa composition est variée. Cette hétérogénéité des usagers exige des spécialistes ID la capacité à répondre aux demandes de manière appropriée selon l'âge, la fonction et le contexte en respectant les règles d'éthique et d'équité.

Les professionnels ID doivent connaître les besoins des usagers, les comprendre et les aider à reformuler leurs demandes.

Ils anticipent et gèrent les éventuelles situations de conflit avec ou entre les usagers dans l'utilisation des espaces et des ressources. Une communication appropriée est donc indispensable.

---

<sup>18</sup> BLANQUET, Marie-France, 2013. Le CDI communicant [en ligne]. Copyright 2008-2013. [Consulté le 23.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.cndp.fr/savoirscdi/communication-diffusion/reflexion/le-cdi-communicant/le-cdi-communicant.html>

## 7.2. Communication au sein de la profession

Le réseautage est fondamental dans les métiers de l'information. L'évolution des métiers de l'information a imposé aux professionnels d'évoluer dans des réseaux de différente envergure.

Pour les services de l'État de Genève, il s'agit de réseaux cantonaux et nationaux (RERO, NEBIS, Réseau des bibliothécaires scolaires...). Cela signifie que les professionnels ID doivent travailler de concert avec des collègues dont la culture professionnelle est parfois très différente et s'exprimant dans les autres langues nationales ou l'anglais.

Pour différentes raisons, liées aux pratiques de l'institution ou du réseau, voire simplement par l'effet d'évolutions techniques plus profondes, les spécialistes ID doivent interagir avec leurs collègues des autres institutions. Que ce soit par écrit ou oralement, la communication et les échanges entre professionnels sont totalement décloisonnés et se font loin des considérations propres aux institutions qui les emploient.

## 7.3. Communication interne à l'institution

Les spécialistes ID interagissent au sein de l'institution avec leurs collègues directs et un panel d'interlocuteurs entre lesquels une communication juste doit s'établir (organes de direction, corps enseignant et académique, chercheurs, services comptables, personnels administratifs et techniques ou informatiques, conseillers sociaux, chercheurs...). Les spécialistes de l'information sont amenés à négocier des budgets avec leur direction.

## 7.4. Communication externe à la profession

La situation même des services d'information impose aux professionnels ID d'interagir avec une large palette d'interlocuteurs (partenaires sociaux, prestataires de services, représentants commerciaux, fournisseurs, parents d'élèves, services informatiques et techniques, imprimeurs, éditeurs, libraires, associations professionnelles, à Genève, en Suisse ou à l'international...)

Ils doivent être capables de vulgariser leur métier tout en employant des termes spécifiques aux professions de leurs interlocuteurs afin de faire passer leurs messages.

Les spécialistes de l'information sont amenés à négocier des contrats avec des prestataires de services commerciaux, mais également à exprimer des besoins spécifiques à des services IT, ou encore à interagir avec des personnes qui ne font d'ordinaire pas partie de leur public. Ils doivent être capables de s'exprimer clairement face à une personne ou un groupe qui ne partage pas leur langage mais pour lesquels des enjeux stratégiques sont engagés. La bonne marche des services d'information et leur pérennité réside notamment dans la capacité d'adaptation de communication des spécialistes de l'information documentaire.

## 7.5. Promotion des services

Les services d'information et de documentation utilisent une approche marketing afin de promouvoir leurs prestations, dans le souci d'offrir un service public de qualité dans des espaces agréables d'échange, d'étude, de discussion, de débat, d'apprentissage et de travail. Les choix stratégiques se font en rapport avec la politique de l'établissement, dans le respect des chartes graphiques, et en concertation avec les directions. Ils tiennent également compte des besoins et des préférences des usagers, en matière de canaux d'information. Pour renforcer leur rôle auprès de ces derniers, il est important que leurs services soient orientés de manière proactive. Ils évaluent régulièrement leurs pratiques professionnelles et leurs offres de produits documentaires et de services. Ils se remettent en question, évaluent les atouts et les faiblesses des prestations en utilisant des outils tels que les enquêtes ou les outils statistiques auprès des usagers qui leur permettent d'évaluer le service et de s'inscrire dans une démarche qualité. Ils anticipent les besoins et en fonction des ressources, réfléchissent aux moyens d'intégrer les nouveaux usages et nouvelles technologies dans le but d'offrir les prestations adéquates.

Pour promouvoir leurs services et prestations, ils organisent des campagnes créatives, des programmes de valorisation de leurs ressources avec le soutien des institutions, des tutelles et des partenaires.

Ils communiquent en utilisant des supports promotionnels tels que les affiches ou les annonces télévisées sur le canal interne de l'établissement, les newsletters, les revues de presse, les journaux internes, les sites internet ou intranet et les réseaux sociaux. Ils réalisent des films de présentation de leurs services ou des visites virtuelles, des listes des nouvelles acquisitions ainsi que des guides divers.

Ils s'ouvrent sur la cité en participant aux manifestations cantonales, régionales ou nationales. Ils proposent des séances de présentation et de formation à l'intérieur des SID mais aussi à l'extérieur, soulignant ainsi les actions de partenariat et la mise en réseau des moyens.

## 8. FORMATION

### 8.1. Formateur des usagers

Dans le cadre de leurs fonctions, les professionnels ID conçoivent un large éventail d'interventions de formation qui doivent non seulement être adaptées aux publics auxquels elles sont destinées, mais également respecter les valeurs de l'institution et représenter, de manière constructive, éthique et aussi objective que possible, les thématiques abordées. Ils en conçoivent l'organisation matérielle. Ces formations et conférences régulières s'adressent à un public dépassant parfois 50 personnes, dans un contexte de cours ex cathedra ou en salle informatique. La durée des interventions varie de 30 min à plusieurs heures réparties sur un cursus scolaire ou académique.

Lorsque ces formations sont intégrées ou complètent un cursus scolaire ou académique, elles permettent aux élèves et étudiants de développer des compétences dans la recherche et l'analyse critique de l'information ainsi que dans le choix et la maîtrise des outils documentaires. L'autonomie des élèves et des étudiants dans ce domaine constitue un facteur de réussite de leurs études.

Dispensées aux professionnels ou chercheurs de différents domaines, elles participent également à la qualité de leurs recherches et de leurs publications scientifiques.

### 8.2. Formateur des apprentis et stagiaires

Selon les institutions, les professionnels ID forment des apprentis en information documentaire. Ils doivent suivre pour cela une formation de formateur dispensée par l'Office de la formation professionnelle et continue. Ils obtiennent une attestation et/ou un brevet fédéral de formateur. De plus, certains enseignent les branches professionnelles aux apprentis AID, dans les écoles de Suisse romande, animent des cours interentreprises dans le cadre de cette même formation, mais s'engagent aussi en tant qu'enseignant vacataire auprès de la HEG.

Ils sélectionnent les dossiers des candidats à l'apprentissage AID au Secteur de l'apprentissage du canton de Genève. Ils mènent les entretiens d'embauche et décident des engagements. Ils établissent les calendriers de travail dans le respect du plan de formation des AID. Ils assument les rôles d'experts aux examens de CFC, de jurés de thèse de bachelor ou master et de mandant pour les travaux de bachelor ou master. Ils encadrent également des stagiaires de maturité spécialisée communication-information de l'École de culture générale (ECG), des stagiaires pré-HES ou des stagiaires en cours d'études HES.

Enfin, ils forment leurs nouveaux collaborateurs aux outils professionnels. Les institutions de l'État de Genève utilisent plusieurs systèmes de gestion de l'information, quatre systèmes de protocoles métiers pour lesquels des formations spécifiques sont indispensables.

## 9. MANAGEMENT

### 9.1. Administratif

À des degrés divers, selon les institutions, l'éventail des tâches administratives est très large.

Selon les sites, les spécialistes ID négocient leur budget auprès de leur direction et le gèrent en accord avec celle-ci.

La plupart d'entre eux décident de leurs acquisitions de façon autonome, en tant que centres de responsabilités. En effet, ils identifient les besoins des usagers et de leur centre d'information. Ils sélectionnent eux-mêmes les documents en tenant compte de la politique d'acquisition de la bibliothèque et des demandes des usagers. Ils sont responsables des dépenses incombant à leur service. Ils planifient les abonnements de périodiques en conciliant les calendriers civils, académiques ou scolaires.

Les spécialistes ID produisent des statistiques, des rapports d'activités, des procès-verbaux et documents liés aux processus des services.

Dans le cadre de l'exercice quotidien de leur profession, les spécialistes ID doivent gérer des données sensibles (par exemple les fichiers lecteurs) et garantir leur intégrité. Ils sont également contraints de respecter les cadres légaux nationaux et internationaux relatifs à la diffusion de différents types de données. Dans certains cas, c'est la responsabilité individuelle de la personne qui est engagée et non celle de l'institution qui l'emploie.

### 9.2. Ressources humaines

Les spécialistes ID encadrent, évaluent, encouragent et accompagnent des collaborateurs au sein d'équipes de parfois plus de 30 personnes. Ils recrutent les stagiaires et apprentis.

Ils coordonnent, évaluent, contrôlent le travail d'équipe et en rendent compte. Ils conduisent des séances de travail, animent des réunions et mènent des entretiens d'évaluation.

Ils fixent des objectifs, instaurent des directives, des procédures et marches à suivre.

Pour organiser les tâches et les horaires, ils utilisent des outils de planification.

Ils organisent l'évacuation du service en cas d'urgence, en accord avec les directives de l'établissement. Ils se forment à la conduite à tenir en cas de malaise ou d'accident. Ils appliquent les mesures conservatoires d'urgence aux collections (dégât des eaux, feu).

### 9.3. Organisation de projets

Dans le cadre des services d'information ou de l'institution, les spécialistes ID assument les rôles de chefs de projet, adjoints ou participants à des projets d'envergures diverses. Leur position de spécialiste leur confère les compétences pour l'analyse des besoins et la planification au sein même de ces projets.

Ils prennent également part à différents groupes de travail ou de recherche de l'institution, y apportant leur regard spécifique. De par leurs compétences et leurs positions, ils sont un soutien à la prise de décisions stratégiques (veille stratégique, intelligence économique).

En outre, Genève hébergeant la seule filière documentaire de Suisse romande, certains professionnels sont amenés à prendre une part active comme partenaires de terrain à des projets de recherche appliquée en science de l'information, placés sous la responsabilité des professeurs de la HEG et financés par de grands programmes nationaux de R&D.

La HEG-ID suit de près l'évolution des métiers de l'information documentaire et anticipe les changements, en particulier dans les technologies, la gestion stratégique de l'information et les usages du web. Le plan d'études du Bachelor of Science HES-SO en information documentaire met en application ces changements dans son plan d'études. Les services d'information documentaire du service public doivent ainsi s'adapter aux changements en cours.

Notons en particulier les domaines suivants :

- formation aux usagers;
- sociologie des publics;
- stratégie et information dans les organisations;
- veille stratégique;
- communication 2.0;
- records management et archivage électronique;
- médiation culturelle;
- gestion de contenu;
- conception et modélisation des systèmes d'information;
- ergonomie et webométrie;
- etc.

L'heure est à la marchandisation de l'information. L'attention se porte particulièrement sur les usages des technologies ainsi que sur la circulation du savoir à travers les réseaux de communication. Les enjeux sont stratégiques pour les institutions. Ils obligent à multiplier les partenariats, à développer la culture numérique et à en maîtriser les risques.

Les services d'information et les bibliothèques publiques continueront à jouer un rôle-clé sur les plans de la littératie et de l'apprentissage, favorisant l'égalité des chances et la créativité. Ils resteront des lieux communautaires accueillants et stimulants pour la population. Les institutions devront s'adapter aux changements dans l'économie du savoir, d'ici 2020, en proposant des pratiques et des services novateurs, aidées en cela par les spécialistes en information documentaire.

Au-delà de la formation continue pratiquée dans tous les métiers, de profonds changements se profilent ces prochaines années pour les professionnels de la documentation, à savoir :

De nouvelles règles de catalogage (RDA<sup>19</sup> - Ressource, description & accès) ont été développées au niveau international afin d'intégrer les données bibliographiques dans le web sémantique. L'utilisation de ces nouvelles normes implique soit de créer son propre profil d'utilisateur, soit de collaborer avec d'autres institutions pour élaborer un profil commun et de choisir l'un des trois scénarii d'implémentation proposés.

Après les principales bibliothèques anglophones, la Bibliothèque nationale d'Allemagne, en collaboration avec les bibliothèques nationales d'Autriche et de Suisse ainsi que toutes les bibliothèques membres d'un réseau germanophone vont implanter ces nouvelles règles prochainement. La documentation est en cours d'élaboration et les

---

<sup>19</sup> RDA TOOLKIT, 2010. *RDA Toolkit : resource description & access* [en ligne]. Copyright 2010. [Consulté le 23.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.rdatoolkit.org/>

formations des bibliothécaires (entre 2 et 3'000 personnes) débiteront le 1<sup>er</sup> octobre 2015 pour une entrée complète en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Un autre changement important concerne le format de catalogage : un nouveau modèle (BIBFRAME<sup>20</sup> - Bibliographic Framework Initiative) plus adapté au web est en train d'être développé par la Bibliothèque du Congrès à Washington. Les premières descriptions bibliographiques décrites selon ce format devraient paraître dans le premier semestre 2015.

Les logiciels destinés à la gestion informatique des activités des bibliothèques (SIGB) évoluent en parallèle pour intégrer la gestion des ressources électroniques dans une interface unique, les données étant stockées sur des serveurs informatiques distants ("cloud"). Ces systèmes, nommés de "nouvelle génération" ne fonctionneront plus par modules liés à une activité (acquisitions, catalogage, prêt, PEB, OPAC), mais par processus, ce qui impliquera une redéfinition des tâches à accomplir, notamment concernant le traitement documentaire (chemin du livre). La consultation des catalogues se fera par le biais d'outils dits de découverte offrant des possibilités de recherche allant bien au-delà des fonds documentaires possédés localement par un service.

À plus ou moins long terme, ces nouveautés concerneront aussi les bibliothécaires genevois. Les expériences des autres pays démontrent que cela impliquera un très gros investissement en communication, sensibilisation et formation du personnel des bibliothèques afin d'acquérir de nouvelles compétences en lien avec l'évolution du métier.

---

<sup>20</sup> BIBFRAME, [2015]. *Bibframe.org* [en ligne]. [2015]. [Consulté le 23.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://bibframe.org/>



## 11. CONCLUSION

Le rapport *“Bibliothécaire, un joli métier pour une femme”!* (GREF, 2002), élaboré par le Groupe de réévaluation des fonctions, mandaté par l'Association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire, remis en 2002 aux autorités cantonales et municipales de Genève, avait pour objectif d'obtenir une revalorisation de la profession qui fut acquise en 2007 au terme de longues négociations. Cette réévaluation serait annulée par le projet SCORE.

La conclusion de ce rapport relevait que des notions telles que le sens de la pédagogie et de l'écoute, la compréhension face à des publics spécifiques, la tolérance, les aptitudes à gérer les conflits, la résistance nerveuse et l'empathie, étaient toutes absentes de la grille d'évaluation de fonctions. En 2015, ces notions essentielles à une bonne pratique de nos métiers sont encore manquantes.

De plus, appelés à relever continuellement de nouveaux défis engendrés par une société de l'information en constante mutation, les spécialistes en information documentaire ne sont pas de simples gestionnaires. Ils jouent un rôle essentiel et stratégique dans la collecte, la gestion, la recherche et la diffusion des informations, dans tous les domaines de la société, qu'ils soient culturels ou de loisirs, scientifiques, administratifs, politiques, sociaux, économiques ou financiers. Le terme "infobésité" prend tout son sens car l'information est devenue aujourd'hui non seulement surabondante mais également en développement exponentiel et pas toujours fiable. Relevant en permanence de nouveaux défis, les professionnels ID jouent donc un rôle primordial dans cette société du XXI<sup>e</sup> siècle qui, se nourrissant de pléthore d'informations, induit de nouveaux comportements sociaux.

Les professionnels ID sont en relation permanente avec les usagers. Ils coopèrent avec des interlocuteurs d'horizons différents, aux intérêts divers, voire divergents. Ils sont amenés à travailler en réseau, d'ampleur cantonale, régionale ou même nationale en concevant les actions et les outils collectifs nécessaires aux interactions. Ils s'adressent à des publics variés et exigeants, parfois même difficiles. Ils dispensent régulièrement des formations en s'adressant à des publics multiples, en promouvant une éthique de l'utilisation de l'information, dans le cadre des intérêts de l'institution. Ils contribuent de façon essentielle aux missions éducatives et d'enseignement de l'institution. De par leur rôle de formateur, ils aident les jeunes à s'approprier les outils qui leur permettront de réussir dans leurs études. Polyvalents, ils jouent également un rôle de médiateurs et sont des intermédiaires entre les nouvelles technologies de l'information et de la communication et les usagers.

Diplômés de la Haute école de gestion de Genève, ou issus de formations équivalentes, les spécialistes en information documentaire déploient et affinent au cours de leur carrière, selon les postes qu'ils ont choisi d'occuper, les connaissances acquises par leurs études. Leurs professions nécessitent une constante et importante mise à jour de ces connaissances et l'acquisition tout au long de leur carrière de nouvelles compétences techniques.

**Leur positionnement doit correspondre à leurs titres, responsabilités et mandats. Ils demandent une juste reconnaissance de leurs compétences techniques, informatiques, culturelles, sociales, relationnelles, pédagogiques et de formateurs.**

## 12. BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

ADBS, commission Métiers et qualifications, 2001. *Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information et documentation* [en ligne]. Mars 2001. [Consulté le 02.03.2015]. Disponible à l'adresse : [www.adbs.fr/referentiel-des-metiers-types-des-professionnels-de-l-information-et-documentation-19164.htm](http://www.adbs.fr/referentiel-des-metiers-types-des-professionnels-de-l-information-et-documentation-19164.htm)

CLP, 2014. *Normes pour bibliothèques scolaires : Bibliothèques, médiathèques, centres de documentation pour les écoles primaires, secondaires et professionnelles : principes, données techniques et exemples pratiques* [en ligne]. 2014. [Consulté le 22.02.2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.sabclp.ch/images/Normes\\_bibliotheques\\_scolaires\\_2014.pdf](http://www.sabclp.ch/images/Normes_bibliotheques_scolaires_2014.pdf)

CSFO, 2014. *Spécialiste HES en information documentaire* [en ligne]. Dernière mise à jour le 12.11.2014. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.berufsberatung.ch/dyn/1109.aspx?id=861>

ECIA (European Council of Information Associations), 2004. *Euroréférentiel I&D : volume 1 : compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation* [en ligne]. 2004. [Consulté le 13.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.certidoc.net/fr1/euref1.pdf>

GRAF, 2002. *Bibliothécaire, "un joli métier pour une femme" ! : demande de réévaluation de fonction* [en ligne]. Juillet 2002. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56602-bibliothecaire-un-joli-metier-pour-une-femme.pdf>

HEG, 2013c. *Information documentaire : Bachelor et Master* [en ligne]. Octobre 2013. [Consulté le 03.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/data/documents/Brochure-HES-SO-Bachelor-et-Master-en-Information-documentaire-3483.pdf>

IFLA, UNESCO, 2013. *Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires, version 2013* [en ligne]. 25 sept. 2013. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : [http://fadben.asso.fr/IMG/pdf/IFLA\\_BIB\\_Scolaires\\_texte\\_2013-FADBEN.pdf](http://fadben.asso.fr/IMG/pdf/IFLA_BIB_Scolaires_texte_2013-FADBEN.pdf)

KFH, 2009. *Document de référence : bibliothèques des Hautes écoles spécialisées, à usage interne* [en ligne]. Copyright 2009. [Consulté le 30.03.2015]. Disponible à l'adresse : [www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/FR/FH/Best\\_practice/Best\\_Practice\\_KFH\\_Document\\_de\\_r%C3%A9f%C3%A9rence\\_-\\_Biblioth%C3%A8ques\\_HES.pdf](http://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/FR/FH/Best_practice/Best_Practice_KFH_Document_de_r%C3%A9f%C3%A9rence_-_Biblioth%C3%A8ques_HES.pdf)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2012. *Référentiel des activités de la Division de l'information scientifique* [en ligne]. Version revue en janvier 2012. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : [www.unige.ch/dis/files/9914/1215/7645/Referentiel\\_janvier2012.pdf](http://www.unige.ch/dis/files/9914/1215/7645/Referentiel_janvier2012.pdf)

VAUD, État de, 2009. *La nouvelle politique salariale : du système de classification des fonctions au système de rémunération : rapport méthodologique* [en ligne]. Novembre 2009. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/themes/etat\\_droit/personnel\\_etat/fichiers\\_pdf/Rapport\\_POLSAL\\_Methodo\\_nov2009.pdf](http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/etat_droit/personnel_etat/fichiers_pdf/Rapport_POLSAL_Methodo_nov2009.pdf)

Une bibliographie complète est jointe à l'Annexe 2.

## 13. ACRONYMES

ADBS	Association des professionnels de l'information et de la documentation
AGBD	Association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire
AID	Agent en information documentaire
BDA	Bibliothécaire, Documentaliste, Archiviste
BIBFRAME	Bibliographic Framework Initiative
BIS	Bibliothèque Information Suisse
CESID	Certificat de formation continue en information documentaire
CFC	Certificat fédéral de capacité
CLP	Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique
CSFO	Centre suisse de services formation professionnelle  orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CMS	Content Management System ou Système de gestion de contenu
DEFCO-SYSREM	Description des emplois et classification des fonctions – Nouveau système de rémunération
DIP	Département de l'instruction publique
ESID	École supérieure d'information documentaire
GED	Gestion électronique des documents
GFO	Gehalt management Führung Organisation
GRAF	Groupe de réévaluation des fonctions
HEG	Haute école de gestion
HES	Haute école spécialisée
HES-SO	Haute école spécialisée Suisse occidentale
ID	Information documentaire
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions ou Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions
LHES	Loi sur la Haute école spécialisée
NEBIS	Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle
OHES	Ordonnance sur la Haute école spécialisée
ONG	Organisation non gouvernementale
OPE	Office du personnel de l'État
RDA	Ressource, description & accès
REF	Réseau éducation et formation
RERO	Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale
SCORE	Système COmpétences, Rémunération, Évaluation
SEM	Service écoles-médias

SI	Site Internet
SID	Service d'information documentaire
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization ou Organisation des Nations-Unis pour l'éducation, la science et la culture