

SPÉCIALISTES EN INFORMATION DOCUMENTAIRE

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

ANNEXE 2

***DESCRIPTIF DES TÂCHES ET DES COMPÉTENCES
DES PROFESSIONNELS EN INFORMATION DOCUMENTAIRE***

AVRIL 2015

SOMMAIRE

1 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES.....	4
1.1 CONNAISSANCES.....	4
1.2. EXPÉRIENCE / APTITUDES.....	7
2 COMPÉTENCES PERSONNELLES.....	10
2.1. AUTONOMIE / INITIATIVE.....	10
2.2. FLEXIBILITÉ.....	16
3 COMPÉTENCES SOCIALES.....	18
3.1. COMMUNICATION.....	18
3.2. COOPÉRATION.....	26
4 COMPÉTENCES À DIRIGER, À FORMER ET À CONSEILLER.....	28
4.1. CONDUITE (DISPENSE DE FORMATION / ENCADREMENT ÉDUCATIF).....	28
4.2. AIDE À LA DÉCISION ET SOUTIEN.....	31
5 CONDITIONS DE TRAVAIL.....	33
5.1. SOLLICITATIONS PSYCHIQUES.....	34
5.2. SOLLICITATIONS PHYSIQUES.....	34
5.3. SOLLICITATIONS SENSORIELLES.....	35
5.4. INFLUENCES DE L'ENVIRONNEMENT.....	35
5.5 TEMPS DE TRAVAIL IRRÉGULIER.....	36
BIBLIOGRAPHIE COMPLÈTE.....	37

Ce document présente un descriptif à large spectre des tâches et des compétences nécessaires aux bibliothécaires-documentalistes-archivistes pour travailler dans les différents services de l'État de Genève.

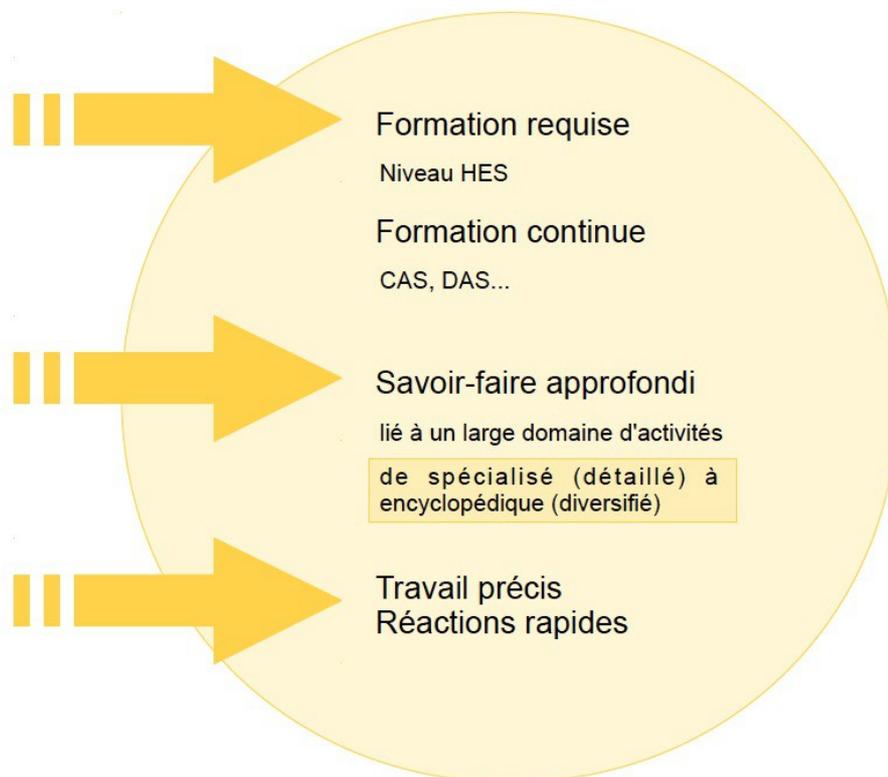
Pour organiser le descriptif des tâches et des compétences, nous nous sommes basés sur le rapport publié par l'État de Vaud, suite à la réévaluation de fonction DECFO-SYSREM (VAUD, 2009), et sur les cahiers des charges des BDA employés à l'État de Genève. Ces documents nous ont permis de répartir les tâches, connaissances et compétences associées aux métiers de l'information documentaire, de la manière la plus adéquate possible.

Dans cette partie, les appellations suivantes sont considérées comme synonymes : bibliothécaire-documentaliste-archiviste, BDA, spécialiste en information documentaire, spécialiste ID, professionnel de l'information documentaire, professionnel ID.

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 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES



1.1 Connaissances

Sous cette terminologie générale, il faut comprendre le détail de la formation requise pour accomplir les tâches associées à la fonction BDA, de même que les formations complémentaires et continues.

Dans le domaine de l'information documentaire, il est important de comprendre que les exigences sont multiples. En effet, l'agent en information documentaire est détenteur d'un CFC. Il assume les tâches d'exécution courantes d'un service d'information documentaire, sous la responsabilité du spécialiste en information documentaire ou BDA, dont la formation correspond à un Bachelor HES (ou titres équivalents) et qui assure le fonctionnement du service de façon autonome.

FORMATION REQUISE

Spécialiste en information documentaire :

- Formation HES : Bachelor en information documentaire
- 3 ans à plein temps
- 4 à 4,5 ans à temps partiel
- Titres jugés équivalents à la formation HES : Diplômes délivrés par l'École de bibliothécaires (EBG), l'École supérieure d'information documentaire (ESID) et l'Association des bibliothécaires suisses (ABS/BBS)

Le plan d'études se structure ainsi autour de deux grands piliers¹ :

1.- Les fondamentaux, cours obligatoires durant les trois premiers semestres, comprenant entre autres :

- *cours généraux dans le domaine de l'information documentaire* : droit – identité professionnelle – gestion de carrière – environnement des services d'information documentaire – éthique ;
- *bibliothéconomie* : traitement : catalogage et indexation – recherche d'information : des outils bibliographiques traditionnels aux techniques de veille ;
- *archivistique* : typologie – évaluation – classement – records management ;
- *gestion de l'information en entreprise* : comportement organisationnel – veille ;
- *informatique et informatique documentaire* : web – CMS – bases de données relationnelles – XML – PHP ;
- *management* : finances – marketing – gestion du personnel ;
- *compétences sociales et transversales* : communication – gestion de projet – accueil – pédagogie.

2.- Les options à choix sur les trois semestres suivants (cours, projets, stage et travail de Bachelor), les modules se répartissant entre quatre grands domaines et les étudiants choisissant les modules en fonction de leurs intérêts :

- bibliothéconomie
- archivistique
- gestion de l'information
- technologies documentaires et web

1 Pour plus de détails, voir les pages web de la filière :HEG, 2015. *Plan des modules* [en ligne]. Copyright 2015. [consulté le 23.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hesge.ch/heg/formation-base/bachelors-science/specialiste-information-documentaire/plan-modulaire/>

FORMATION POSTGRADE

Les professionnels ID désirant "prendre en charge des postes à haut niveau de responsabilité" peuvent également suivre la formation du Master consécutif en Sciences de l'information. Ils pourront ensuite "assumer des postes de direction dans des services d'information documentaire de grande envergure" (HEG, 2013c).

Formation longue (1-2 ans) :

- Master of science HES-SO en Sciences de l'information

FORMATION CONTINUE

Dans le contexte actuel, les professionnels ID font face à quatre tendances, facteurs d'évolutions régulières du métier (VAUD, 2014a) :

- La diversification rapide des supports d'information et des logiciels utilisés dans les SID
- La juxtaposition et complémentarité de l'information "papier" et de l'information électronique "en ligne"
- La diversification des besoins des usagers
- Le renforcement de l'aspect pédagogique

Les professionnels ID doivent donc poursuivre leur formation professionnelle tout au long de leur carrière, en faisant preuve d'un intérêt marqué pour l'innovation ainsi que d'une capacité évidente d'adaptation à l'évolution technologique. En effet, la transition vers le numérique exige de nouvelles compétences en matière d'informatique, mais aussi des connaissances approfondies de l'environnement légal et une aptitude à négocier, en plusieurs langues, avec des interlocuteurs et fournisseurs de ressources électroniques, dont les conditions d'achat varient en fonction des lois nationales et des types de documents qu'ils proposent. D'ailleurs, à ce propos, la Bibliothèque de l'Université prévoit de formaliser, pour 2015, une politique de formation afin de développer régulièrement les compétences des collaborateurs.

Concrètement, la formation continue peut prendre différentes formes :

- Formation longue (1-2 ans) :
 - DAS en intelligence économique et veille stratégique
 - CAS Bibliothécaire en milieu scolaire
- Formation courte (1-2 jours) proposées par diverses institutions :
 - Haute école de gestion de Genève
 - CLP - Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique
 - AAS – Association des archivistes suisses
 - SEM-Formation
 - Service de formation de l'État de Genève

Ainsi, d'une manière générale, les professionnels ID doivent mettre à jour leurs connaissances et compétences dans les domaines suivants :

- Connaissances spécifiques au(x) domaine(s) d'activité
- Littérature, médias et culture pour les différents types de publics, usagers du service
- Environnement de travail : interlocuteurs internes (hiérarchie, administration) et externes (réseau métier)
- Relations publiques et gestion de conflits
- Analyse et interprétation des pratiques, demandes, besoins et attentes des utilisateurs, actuels et potentiels
- Méthodologie d'apprentissage et théories d'enseignement et d'apprentissage
- Formation des publics et des futurs professionnels ID
- Gestion et promotion de prestations de services, animations
- Sciences de l'information et de la communication, techniques et usages de l'information
- Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).
- Conception de nouveaux produits et services qui mettent en valeur les potentialités d'Internet
- CMS (content management system), pour la création et la mise à jour de contenus en ligne
- Organisation de l'accès aux documents ou services documentaires sur place ou à distance
- Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB)
- Transition vers des logiciels de nouvelle génération, intégrant les ressources électroniques
- Aspects juridiques dans les activités
- Marketing et promotion des services
- Linguistique, orthographe et expression écrite
- Aménagement des locaux
- Organisation intellectuelle des ressources
- Gestion du personnel

1.2. Expérience / Aptitudes

Cette rubrique comprend les connaissances pratiques (non dispensées lors d'une formation de base ou complémentaire) qui sont nécessaires pour effectuer les tâches de la fonction. Ce savoir regroupe principalement la connaissance de l'environnement de travail ainsi qu'une part dévolue aux aptitudes physiques et à la dextérité nécessaires pour la réalisation du travail.

Puisque "la connaissance du milieu dans lequel s'insère leur centre documentaire est indispensable à une réponse de qualité aux usagers", les métiers de l'information documentaire vont développer diverses aptitudes afin de comprendre le fonctionnement interne à l'institution et de mettre en place des procédures de travail favorisant l'efficacité, dans le respect des normes professionnelles et des législations en vigueur. (GREF, 2002)

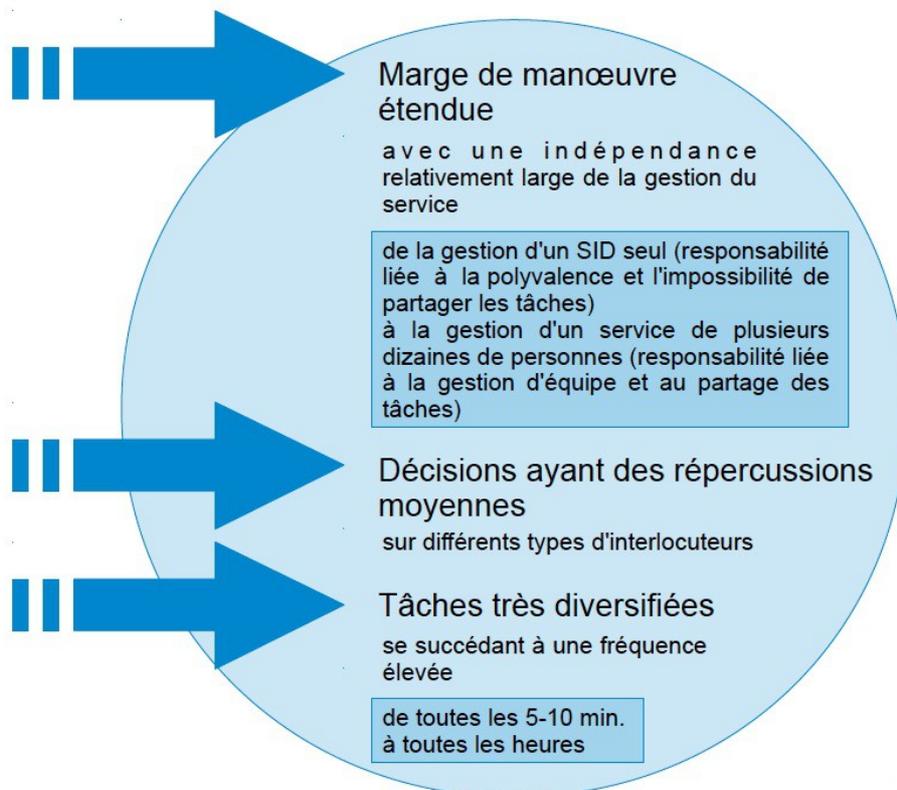
Ces compétences sont donc les suivantes :

- Connaissance et compréhension de la diversité culturelle
- Connaissance du fonds documentaire de la bibliothèque et comment y accéder
- Prise en charge de tâches au-delà de ce qui est attendu par la fonction :
 - relais entre les usagers et le centre informatique
 - maintenance des imprimantes et photocopieuses
 - orientation des usagers et renseignements sur le fonctionnement des différents services de l'institution
 - transfert d'appels téléphoniques
 - assistance pour l'utilisation des ordinateurs, de divers logiciels
- Élaboration et utilisation d'outils de gestion
 - Règles spécifiques au SID :
 - politique documentaire tenant compte des missions du service et des besoins des utilisateurs
 - politique d'acquisition
 - classification spécifique au site
 - plan de classement
 - calendrier de conservation
 - charte pour l'utilisation d'Internet
 - conception et réalisation d'outils de contrôle qualité automatiques des données bibliographiques
 - Règlements du réseau :
 - règlement de prêt
 - manuel de catalogage
 - méthode spécifique aux sites pour le contrôle du langage documentaire
 - manuel d'indexation
- Utilisation et respect des documents officiels :
 - Normes professionnelles :
 - charte éthique ou code de déontologie pour les professionnels de l'information documentaire
 - normes internationales de catalogage (ex. : ISBD, AACR)
 - thésaurus ou autorité-matière encyclopédique ou spécialisé (Rameau, MeSH, LCSH, Motbis)
 - classification existante (ex. : CDU, CDD, NLM, LCC)
 - Législation :
 - loi sur le droit d'auteur (LDA)
 - loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD)
 - loi sur les archives publiques (LArch)

APTITUDES DE COORDINATION

Travail précis	<p>respect des règles de catalogage pour la saisie de données</p> <p>recherche documentaire conforme aux demandes individuelles des usagers</p> <p>rangement des documents selon la classification en vigueur</p>
Réactions rapides	<p>réponse aux usagers en temps réel</p> <p>recherche documentaire pertinente et rapide</p> <p>transactions de prêt pour des usagers exigeants et souvent pressés</p>
Agilité et endurance physique	<p>rangement de grandes quantités de documents, dans des rayonnages parfois très hauts, ou très bas</p> <p>mise en place d'expositions, affichage et scénarisation des ressources sur des supports divers</p> <p>déplacement de collections parfois très importantes afin de réaménager l'espace</p> <p>prêt de documents, notamment pendant les périodes d'affluence</p>
Motricité fine	<p>équipement des ressources</p> <p>préparation d'expositions et fabrication de divers éléments</p>

2 COMPÉTENCES PERSONNELLES



2.1. Autonomie / Initiative

On cherche à définir ici la marge de manœuvre laissée à l'exercice de la fonction, le degré d'indépendance vis-à-vis des partenaires internes et externes, de même que les répercussions possibles des décisions prises ainsi que leur ampleur.

Dans le cadre de ses activités, le professionnel de l'information documentaire accomplit la majorité de ses tâches en parfaite autonomie. Conformément aux missions formalisées avec l'accord de la hiérarchie, il prend des décisions régulièrement et dans différents domaines tels que la sélection et l'achat de ressources, l'organisation spatiale des collections, l'élaboration de formations pour les usagers ou l'organisation d'animations diverses. Ceci est d'autant plus évident lorsque le BDA est seul à gérer l'intégralité du SID ; il assume alors la responsabilité du bon fonctionnement de tout le service.

PRISE DE RESPONSABILITÉS

Des tâches ponctuelles	conduire des recherches documentaires mettre à jour des bibliographies participer à des groupes transversaux de plusieurs services afin de réaliser des projets institutionnels
Un ensemble de tâches	effectuer les transactions de prêt répertorier des ressources dans le catalogue organiser des animations pédagogiques mettre en place des formations
Un budget	planifier des acquisitions
Un groupe de personnes	satisfaire des usagers aux besoins spécifiques et dont le niveau d'exigence varie (enseignants, élèves, chercheurs, étudiants, grand public...) assurer la formation d'un groupe d'usagers
La stratégie	élaborer une politique documentaire qui répond aux attentes de l'institution et de ses missions planifier des axes de développement établir un plan de communication mettre en valeur les services créer de nouveaux services, conformément aux besoins des usagers
Des processus	élaborer des normes communes pour le travail en réseau (voir liste des normes : point 1.2) réaliser des outils de gestion du SID (voir liste des outils : point 1.2)
La bonne image de l'institution	soutenir les missions institutionnelles en assurant un service de qualité participer activement aux grands événements tels que les portes ouvertes ou des journées thématiques

Des comptes rendus	<p>rédiger des rapports d'activité annuels</p> <p>écrire des articles dans des revues professionnelles</p> <p>participer à l'édition de documents institutionnels</p>
Le bien-être de personnes	<p>entretenir le sens de l'accueil</p> <p>soigner la mise en espace des locaux</p> <p>satisfaire les demandes des usagers</p>
Une tâche pédagogique	<p>présenter le catalogue</p> <p>valoriser et faciliter l'accès aux ressources du SID en créant divers supports visant l'autonomisation des usagers (guide du lecteur, support pédagogique, guide d'utilisation des ressources, tutoriels...)</p> <p>former les usagers à la littératie informationnelle</p>

De manière générale, les tâches réalisées en totale autonomie par les professionnels ID peuvent se résumer en quatre grands domaines d'activités.

PRISE DE DÉCISIONS

<p>Les décisions prises dans ce cadre ont un impact direct sur les usagers du service, les membres du réseau professionnel, les interlocuteurs externes et les différents collaborateurs institutionnels.</p>	
Domaines d'activités	Instructions ou directives
1) Gestion documentaire	<p>Directives générales : politique documentaire</p> <p>Objectifs : missions du SID</p> <p>Réglementation : voir règles, règlements, normes et législation (point 1.2)</p>
2) Gestion administrative	<p>Directives générales formelles ou informelles</p>

3) Services et prestations aux usagers	Objectifs : missions du SID Idées générales : propositions spontanées du BDA
4) Recherche appliquée et gestion de projet	Objectifs : missions du SID Idées générales : propositions spontanées du BDA

DESCRIPTIF DES ACTIVITÉS

Les professionnels de l'information documentaire doivent faire preuve de polyvalence et savoir mener de front plusieurs tâches simultanées au vu de la quantité élevée d'opérations réalisées dans le cadre de leurs activités.

Gestion documentaire

- Concevoir, réaliser et faire évoluer un plan de classement ou des langages documentaires (classification, liste de mots matières, thésaurus)
- Gérer le fonds
- Établir des critères de sélection pour les documents
- Organiser la collection de manière intuitive
- Mettre en place une signalétique claire et uniforme
- Définir une politique de développement des collections
- Assurer le bon déroulement du circuit des ressources documentaires dans le SID
- Repérer, évaluer et valider des informations, des documents et leurs sources en vue de leur acquisition ou de leur signalement aux utilisateurs
- Sélectionner, analyser et classer des informations et documents
- Indexer, résumer, analyser, synthétiser, le contenu de documents ou d'une collection de documents
- Éliminer des ressources obsolètes, selon la politique de désherbage ou l'application du calendrier de conservation
- Piloter et mettre en œuvre des applications et méthodes de gestion documentaires : étude de faisabilité, rédaction de cahier des charges et de procédures, implantation et tests
- Développer des techniques pour exporter, importer, convertir et reformater les données en vue de leur transfert entre applications informatiques
- Concevoir, créer, mettre en place, exploiter et contrôler la qualité d'une plateforme de gestion électronique de documents et de bases de données informatiques
- Assurer une veille technologique, identifier, évaluer et implémenter les outils informatiques et différentes solutions techniques pour le traitement de l'information

Gestion administrative

- Négocier, planifier et gérer le budget et les ressources alloués
- Gérer et former le personnel du SID
- Intégrer et former les stagiaires et apprentis du SID
- Choisir des fournisseurs
- Négocier des conditions d'abonnements dans le cadre d'un consortium ou individuellement
- Rédiger des rapports et comptes rendus d'activités
- Participer aux décisions concernant l'attribution des moyens logistiques et informatiques au SID
- Veiller au bon fonctionnement et à la réparation du matériel mis à la disposition des usagers (ordinateurs, imprimantes, photocopieuses, scanners)
- Évaluer la conformité et la qualité des prestations de services et des équipements délivrés par un fournisseur
- Traiter et mettre à jour les données personnelles du fichier des lecteurs

Services et prestations aux usagers

- Accueillir et évaluer les besoins des usagers
- Mettre à disposition des documents et services aux utilisateurs
- Élaborer différents produits documentaires (veille informationnelle, revues de presse, dossiers thématiques, bibliographies, newsletters, liste des nouvelles acquisitions)
- Interagir avec les différents types d'usagers
- Faciliter les relations entre individus et groupes en proposant des solutions liées au partage et à la circulation de l'information
- Assurer un service de références
- Proposer des formations sur mesure :
 - Former aux méthodes de développement de projets (gestion, pédagogie)
 - Former à l'utilisation du SID, des espaces, des outils et plateformes d'accès à l'information
 - Former à la recherche documentaire, aux outils d'accès à l'information, d'exploitation des ressources sur tous supports de communication (animation d'ateliers de groupe, réalisation de supports en ligne)
 - Former à la production de ressources et à la publication sous des formats et supports divers
- Assister les usagers dans l'utilisation des ressources du SID et des technologies de l'information
- Répondre aux demandes d'information par l'utilisation de moyens appropriés
- Promouvoir le SID
- Promouvoir des programmes de lecture et des activités culturelles

- Organiser des manifestations et événements, dans et hors les murs, en collaboration avec des acteurs internes et externes :
 - cafés littéraires
 - comités de lecture
 - clubs de presse
 - clubs d'écriture
 - rencontres d'auteurs, conférenciers ou chercheurs
 - conférences-débats
 - lectures à haute voix
 - concours
 - portes ouvertes

Recherche appliquée et gestion de projets

- Organiser son travail en tenant compte des priorités et des contraintes
- Harmoniser, dans l'intérêt du service, les missions et objectifs définis
- Formuler et mettre en œuvre des règles pour le développement du service
- Élaborer un plan stratégique
- Coopérer et échanger des informations dans le cadre d'un réseau professionnel
- Créer, mettre à jour et veiller au respect de normes et procédures de travail, au sein du réseau professionnel
- Gérer et suivre des projets
- Mettre en œuvre des travaux de groupe transversaux pour développer l'offre de service et entretenir une image positive de l'institution
- Participer à des groupes transversaux pour l'organisation d'activités dans le cadre du programme institutionnel
- Conduire des groupes de projet
- Établir un partenariat avec des organisations extérieures
- Analyser les besoins en ressources et en information de la communauté
- Mettre en place des outils et moyens facilitant l'actualisation des connaissances : veille culturelle et scientifique, veille technologique
- Identifier, évaluer et implémenter les outils informatiques et différentes solutions techniques pour le traitement de l'information
- Utiliser et promouvoir des outils collaboratifs, pour favoriser la mutualisation des connaissances
- Procéder à l'évaluation des services du SID
- Organiser l'espace et l'aménagement
- Former des apprentis AID et des stagiaires
- Participer à la préparation, la mise en œuvre et l'évaluation des activités d'apprentissage (formation des apprentis)
- Enseigner les branches professionnelles aux futurs AID et spécialistes ID
- Animer des cours interentreprise pour la formation des CFC AID

2.2. Flexibilité

La flexibilité de la fonction se définit par la diversité et le degré de nouveauté des tâches effectuées quotidiennement. On s'intéresse donc non seulement à la durée moyenne d'exécution des tâches principales mais aussi à la fréquence à laquelle le professionnel passe d'une activité à une autre, de même que le rythme auquel de nouvelles tâches lui sont assignées. On cherche également à savoir combien de tâches sont exécutées simultanément.

Pour le professionnel ID, la majeure partie des tâches relèvent de projets ou missions à long terme. En effet, la gestion du fonds, une des activités centrales du métier, est un éternel recommencement, puisque les collections évoluent constamment. Les projets d'animation et de promotion des services sont également des activités de longue haleine. Parallèlement à cela, des tâches à plus courte échéance, telles que les recherches ponctuelles, les transactions de prêt ou les renseignements en interaction directe avec les usagers, sont réalisées quotidiennement. Ces dernières ont d'ailleurs souvent tendance à morceler le travail de fond du professionnel qui doit alterner entre différentes activités dans des périodes parfois très courtes.

DURÉE MOYENNE DES TÂCHES

Gestion documentaire	moins d'1 heure – moins d'1 mois
Gestion administrative	moins d'1 semaine – moins d'1 mois
Services et prestations aux usagers	moins d'1 heure – plus long
Recherche appliquée et gestion de projet	moins d'1 mois – plus long

La fréquence à laquelle changent les activités est élevée. En effet, le nombre d'interruptions liées aux prestations de services aux usagers est important tout au long de la journée.

RYTHME DE TRAVAIL

Le plus souvent	Des périodes très courtes de travail (5-10 min.)	accueil, recherches, prêt/retour, téléphone, imprimante, etc.
	Des périodes plus longues (1 heure)	saisie dans le catalogue, lecture des e-mails, avancement de projets à long terme, réunion de groupes interdisciplinaires, etc.

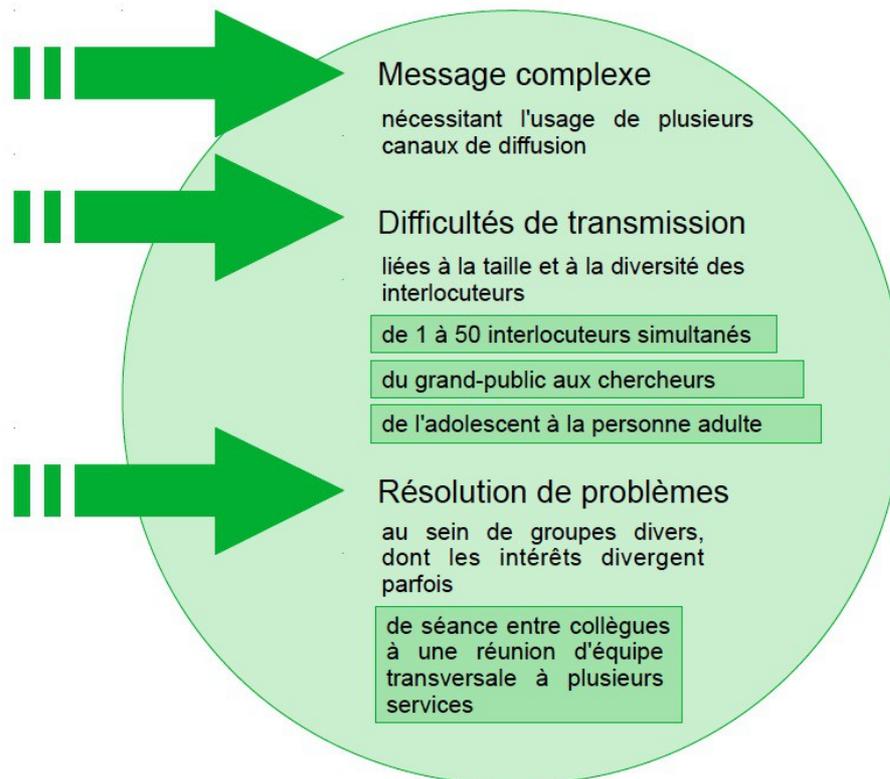
NOMBRE DE TÂCHES SIMULTANÉES

Nb de tâches au total	10-15 tâches	accueil, orientation, écoute active et réponses aux demandes de recherches, recherches documentaires, veille documentaire, prêt/retour, téléphone, imprimante, saisie dans le catalogue, lecture des e-mails, avancement de projets à long terme, réunions de groupes interdisciplinaires, etc.
Nb de tâches par jour	en tenant compte que certaines tâches nécessitent une planification sur le moyen ou long terme	

NOUVELLES TÂCHES

Tous les jours	<ul style="list-style-type: none">• Création de bibliographies thématiques• Recherches documentaires sur demande• Élaboration d'outils pour la formation des usagers• Participation à un événement au sein de l'institution• Résolution de problèmes informatiques• Résolution de problèmes liés au réseau professionnel
----------------	---

3 COMPÉTENCES SOCIALES



3.1. Communication

Les situations de communication sont multiples. Afin de cerner le contexte, on en définit les formes, les destinataires, les contenus, la fréquence et les durées moyennes. Cela permet ensuite de considérer la difficulté du message à transmettre ainsi que le nombre d'interlocuteurs.

NOMBRE D'INTERLOCUTEURS

Les spécialistes de l'information documentaire doivent développer leur « aptitude à communiquer de façon positive et avec ouverture d'esprit » avec une grande diversité de publics, soit individuellement, soit de manière simultanée, lors de formation ou de conférences-débats. Cette multiplicité des destinataires complexifie l'acte communicatif. (IFLA, UNESCO, 2013, p. 11)

De plus, les professionnels ID utilisent différents canaux pour atteindre leurs divers interlocuteurs. Au contact direct, face à face avec l'utilisateur, s'ajoutent des productions écrites variées, destinées à la formation à la recherche documentaire et la promotion des animations, entre autres. Ensuite, l'usage des technologies multimédias et interactives tend à se généraliser, avec une offre comprenant des vidéos de présentation ou des formations en ligne, sans compter la création de communautés virtuelles, via les plateformes de réseaux sociaux.

INTERLOCUTEURS

- étudiants
- enseignants
- chercheurs
- professionnels et spécialistes d'un domaine
- administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, comptable
- conseillers
- enfants
- adolescents
- jeunes adultes
- adultes
- personnes âgées
- lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles
- éditeurs
- libraires
- autres fournisseurs (économistes,...)
- autres prestataires de services (maintenance des ressources matérielles : informaticiens, techniciens MAV,...)

CADRES POUR L'EXPRESSION ORALE

L'expression orale est la forme la plus courante dans le cadre de l'accueil des usagers non-stop, pour les transactions courantes ou dans le cadre d'une formation. Elle se caractérise par les situations concrètes suivantes, résumées préalablement dans un tableau, reprenant la fréquence à laquelle ces interactions ont lieu.

Situations	Interlocuteurs	Fréquence	Temps moyen
Accueil et service direct au public	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	5-50 fois par jour	1-8 heures
Relations avec les collègues, la hiérarchie et les prestataires de services	enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, conseillers, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, éditeurs, libraires, autres fournisseurs, autres prestataires de services (maintenance des ressources matérielles)	2-10 fois par jour	30 minutes-2 heures
Animations, promotion	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, conseillers, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	0 - 2 fois par semaine	0-3 heures
Formation	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	2-10 fois par jour	20 minutes-2 heures

Service direct au public :

- Accueillir équitablement les différents types de publics afin de créer un climat de confiance
- S'adresser à un public multilingue, et donc communiquer en langues étrangères
- Assurer les activités de prêt (inscription, prêt, retour, réservation, avis de mise à disposition)
- Chercher à comprendre les besoins des utilisateurs, reformuler les demandes
- Assurer un service de références
- Fournir une réponse immédiate aux questions simples des usagers
- Écouter et être disponible pour toute demande des usagers, même hors-contexte afin de les réorienter vers le bon service
- Recommander un document en fonction de la demande d'un lecteur
- Veiller au bon comportement des utilisateurs au sein du SID
- Régler, avec diplomatie, les litiges liés à la perte, à la détérioration ou au retour tardif de

- documents (par voie directe, ou par téléphone)
- Prévenir et gérer des conflits
 - Faciliter les relations entre individus et groupes, dans des situations d'échange d'information
 - Assurer la circulation de l'information

Relations avec les collègues, la hiérarchie et les prestataires de services :

- Négocier avec la hiérarchie (budget, horaires d'ouverture, ouvertures de postes)
- Concevoir la politique de communication des activités du SID (évaluation des besoins, objectifs, stratégie, budget)
- Coopérer, développer et échanger des informations dans le cadre d'un réseau professionnel
- Organiser et animer des séances d'information pour les professionnels du réseau
- Communiquer en interne et en externe
- Planifier l'élaboration, la gestion, le développement et l'évaluation de l'offre de services
- Proposer la politique, les actions et outils collectifs pour assurer la coopération institutionnelle et les interactions avec les usagers
- Négocier les contrats avec les prestataires de services (site Internet, revues en ligne, e-books, logiciel documentaire)

Animations, promotion :

- Mettre en place des animations, dans et hors les murs, en collaborant avec des individus et des groupes dans et hors de la communauté institutionnelle
- Organiser des visites présentant les espaces, les prestations et les ressources du SID
- Promouvoir le SID, ses services ainsi que ses guides et supports méthodologiques
- Stimuler le goût de la lecture et la curiosité intellectuelle des usagers
- Se faire reconnaître comme membre de sa profession et promouvoir celle-ci à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution
- Définir et promouvoir une politique d'information visant à valoriser une image dynamique de la profession
- Agir au sein des organisations professionnelles et sociales pour défendre la profession et ses usagers

Formation :

- Définir les objectifs et le public d'une action de formation (mise en place d'une enquête statistique)
- Former les usagers à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources du SID
- Faire le lien entre les ressources documentaires et les usagers (fonction de médiateur culturel)
- Évaluer une action de formation (dialogue en fin de session)

CADRES POUR L'EXPRESSION ÉCRITE

L'expression écrite, quel que soit le support, est un moyen de promotion des services, de même qu'un outil pédagogique idéal pour la formation indirecte des usagers. Les situations les plus courantes sont décrites ci-après.

Situations	Interlocuteurs	Fréquence	Temps moyen
Service direct au public	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	2-10 fois par jour	30 minutes-2 heures
Relations avec les collègues, la hiérarchie et les prestataires de services	enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, conseillers, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, éditeurs, libraires, autres fournisseurs, autres prestataires de services (maintenance des ressources matérielles)	5-15 fois par jour	1-3 heures
Animations, promotion	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, conseillers, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	0 - 2 fois par semaine	0-3 heures
Formation	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	1 - 4 fois par mois	20 minutes-3 heures

Service direct au public :

- Accueillir les usagers (affiches récapitulant les services proposés, dépliants)
- Faciliter le repérage dans la collection (signalétique)
- S'adresser à un public multilingue et donc communiquer en langues étrangères
- Faciliter les relations entre individus et groupes, dans des situations d'échange d'information

- Assurer la circulation de l'information
- Veiller au bon comportement des utilisateurs au sein du SID (affiches informatives)
- Régler, avec diplomatie, les litiges liés à la perte, à la détérioration ou au retour tardif de documents (par courrier, ou par e-mail)
- Concevoir les actions et outils collectifs les interactions avec les usagers
- Gérer et mettre à jour le site Internet du SID
- Rédiger une charte pour l'utilisation d'Internet
- Gérer des listes de diffusion thématiques
- Élaborer différents produits (veille informationnelle, revue de presse, dossier thématique, bibliographie, newsletter, articles d'analyse ou de synthèse)
- Assurer un service de références (rédaction d'une réponse individualisée)

Relations avec les collègues, la hiérarchie et les prestataires de services :

- Rédiger, maintenir à jour et mettre à disposition la documentation relative aux procédures de travail
- Rédiger des rapports ou autres documents de travail (synthèse, PV, rapport d'activité)
- Élaborer et publier des statistiques
- Concevoir les actions et outils collectifs pour assurer la coopération institutionnelle
- Se faire reconnaître comme membre de sa profession et promouvoir celle-ci à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution
- Négocier les contrats avec les prestataires de services (site Internet, revues en ligne, e-books, logiciel documentaire)

Animations, promotion :

- Promouvoir le SID, ses services ainsi que ses guides et supports méthodologiques (affiches, flyers, messagerie électronique)
- Mettre en place des manifestations et expositions, dans et hors les murs, en collaborant avec des individus et des groupes dans et hors de la communauté institutionnelle
- Stimuler le goût de la lecture et la curiosité intellectuelle des usagers
- Promouvoir la profession et ses compétences à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution
- Mettre en place des actions visant à valoriser une image dynamique de la profession
- Agir au sein des organisations professionnelles et sociales pour défendre la profession et ses usagers (rédaction d'articles)

Formation :

- Définir les objectifs et le public d'une action de formation (rédaction du questionnaire et du rapport final)
- Former les usagers à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources du SID (méthodologie)
- Faire le lien entre les ressources documentaires et les usagers (fonction de médiateur culturel)
- Évaluer une action de formation (questionnaire)

CADRES POUR D'AUTRES FORMES D'EXPRESSION

D'autres formes d'expression peuvent également prendre place dans un service d'information documentaire, liées notamment aux technologies de l'information et à Internet.

Situations	Interlocuteurs	Fréquence	Temps moyen
Service direct au public	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	0 - 5 fois par semaine	0-6 heures
Relations avec les collègues, la hiérarchie et les prestataires de services	enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, conseillers, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, éditeurs, libraires, autres fournisseurs, autres prestataires de services (maintenance des ressources matérielles)	0 - 4 fois par année	0-5 heures
Animations, promotion	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, conseillers, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	1-10 fois par mois	1-8 heures
Formation	étudiants, enseignants, chercheurs, professionnels et spécialistes d'un domaine, enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, personnes âgées, lecteurs appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles	2 fois par mois- 2 fois par année	1-8 heures

Service direct au public :

- Accueillir les usagers (aménagement de l'espace convivial)
- Présenter les collections physiques de manière intuitive
- S'adresser à un public multilingue, et donc communiquer en langues étrangères
- Concevoir les actions et outils collectifs pour assurer les interactions avec les usagers (blogs, forum, chat, réseaux sociaux)
- Gérer et mettre à jour le site Internet du SID
- Gérer des listes de diffusion thématiques
- Organiser et valider les ressources issues d'Internet (portail, bouquet de liens)
- Mettre en place et assurer le suivi d'un service de références en ligne

Relations avec les collègues, la hiérarchie et les prestataires de services :

- Faciliter les relations entre individus et groupes, dans des situations d'échange d'information (GED)
- Assurer la circulation de l'information (GED)
- Proposer des solutions technologiques de communication multimédia adaptées
- Favoriser l'utilisation d'outils collaboratifs (traitement de texte en ligne, vidéo-conférence)

Animations, promotion :

- Organiser des expositions virtuelles
- Promouvoir le SID, ses services ainsi que ses guides et supports méthodologiques (vidéos de présentation, création et animation de communautés virtuelles)
- Mettre en place des actions visant à valoriser une image dynamique de la profession

Formation :

- Définir les objectifs et le public d'une action de formation (sondage en ligne)
- Former les usagers à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources du SID (podcast, vidéo)
- Faire le lien entre les ressources documentaires et les usagers (fonction de médiateur culturel)
- Elaborer, gérer et développer l'offre de services (multimédia)
- Évaluer une action de formation (sondage en ligne)

3.2. Coopération

Le travail en équipe nécessite un savoir-faire en matière de coopération. Sont donc mises en lumière ici les relations entre collègues assumant différentes fonctions, accomplissant une tâche collectivement et simultanément. On cherche à définir non seulement les situations dans lesquelles la coopération a lieu, mais aussi les instances avec lesquelles elle s'opère, de même que sa forme et sa fréquence. Cela permet ensuite de considérer le degré de difficulté de la tâche, en tenant compte de la taille du groupe et des intérêts parfois différents des multiples partenaires.

Les professionnels de l'information documentaire, ancrés dans la relation et le service à la personne, travaillent régulièrement en collaboration avec divers acteurs, provenant de milieux différents.

Avec les collègues du domaine de l'information documentaire, souvent dans le cadre d'un réseau, la gestion documentaire est assurée quotidiennement. La collaboration avec des intervenants, externes ou membres de la communauté institutionnelle a généralement lieu dans le cadre de la mise en place d'un nouveau service pour les usagers ou pour une animation particulière. Quoi qu'il en soit, le professionnel ID travaille rarement de manière isolée, puisque, même seul, il s'appuie sur ses collègues du réseau pour trouver des solutions de manière collaborative.

INTERLOCUTEURS

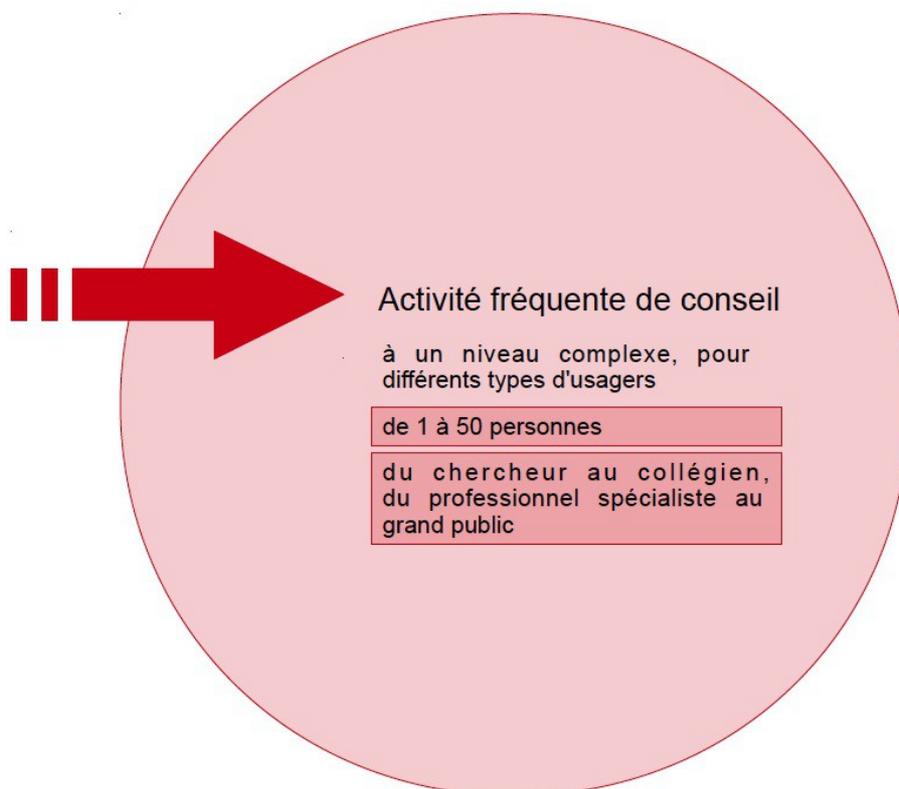
Le BDA s'implique donc dans de multiples projets transversaux, avec des interlocuteurs provenant de milieux variés, ayant des intérêts parfois différents :

- des collègues
- des membres du réseau professionnel
- des membres de la communauté institutionnelle
- la hiérarchie
- des intervenants extérieurs

Les tâches pour lesquelles s'organise une action collaborative sont réparties dans quatre grands domaines d'activité, auxquels sont associés les différents acteurs ainsi que la fréquence à laquelle ces types de collaborations ont lieu.

DOMAINES D'ACTIVITÉS

Activité	Acteurs impliqués	Forme	Fréquence
Gestion documentaire	des collègues, des membres du réseau professionnel, des intervenants extérieurs	face à face, e-mail, téléphone, rapports, procès-verbaux, statistiques, etc.	quotidienne
Gestion administrative	des collègues, des membres de la communauté institutionnelle, la hiérarchie	face à face, e-mail, téléphone, rapports, etc.	quotidienne
Services et prestations aux usagers	des collègues, des membres du réseau professionnel, des membres de la communauté institutionnelle, la hiérarchie, des intervenants extérieurs	face à face, e-mail, téléphone, statistiques, etc.	quotidienne
Recherche appliquée et gestion de projet	des collègues, des membres du réseau professionnel, des membres de la communauté institutionnelle, la hiérarchie, des intervenants extérieurs	face à face, e-mail, téléphone, statistiques, etc.	quotidienne-hebdomadaire



4.1. Conduite (dispense de formation / encadrement éducatif)

Dans cette partie, on cherche à connaître les principales tâches de conduite du personnel qui sont réalisées. La notion de formation et d'encadrement éducatif est à comprendre, ici, dans le contexte de la gestion d'équipe. La formation aux usagers n'a donc pas sa place dans ce chapitre, puisqu'elle se situe au niveau des compétences personnelles et surtout sociales, dans le cadre des activités de communications.

Les tâches de conduite de personnel sont effectuées lors de l'encadrement de BDA par le BDA responsable, mais aussi lors du suivi des stagiaires et des apprentis en information documentaire par toute l'équipe de professionnels ID qualifiés.

De plus, les professionnels en information documentaire assurent l'encadrement éducatif de tous les types d'utilisateurs de leur SID. Ils visent l'autonomisation de leurs publics dans l'utilisation des ressources proposées, ainsi que dans le processus de recherche documentaire et d'évaluation de l'information.

TÂCHES D'ENCADREMENT

- Analyser et structurer des problèmes :
 - planifier les étapes pour la réalisation de recherches documentaires et bibliographies thématiques
 - assumer le rôle de chef de projet assurant la gestion et la coordination des étapes
 - assurer seul l'intégralité du service, de manière autonome
- Instaurer des directives :
 - diriger un service
 - planifier les tâches
 - réaliser des marches à suivre et procédures régulant le fonctionnement du service
 - garantir l'intégrité et la protection de données sensibles (fichier des lecteurs, des emprunts)
- Planifier :
 - organiser les tâches
 - réaliser des marches à suivre régulant le fonctionnement du service
 - suivre les axes de développement prévus dans la politique documentaire
 - coordonner les horaires de l'équipe et les horaires d'ouverture
- Déléguer :
 - confier des tâches administratives et bibliothéconomiques
 - faire participer collègues, stagiaires et apprentis à des séances ou des projets
 - coordonner, évaluer et contrôler le travail d'équipe
- Coordonner :
 - gérer un SID dont les sites sont décentralisés
 - planifier les tâches quotidiennes
 - établir des partenariats avec des organismes internes ou externes
 - suivre la gestion de projet avec des partenaires internes et externes
 - résoudre des situations critiques ou conflictuelles
 - conduire des séances de travail, animer des réunions
- Décider :
 - mettre en place des critères pour les acquisitions et le désherbage
 - favoriser le développement de services à valeur ajoutée pour les usagers
 - prendre la décision pour l'engagement d'un candidat
- Fixer des objectifs :
 - choisir et réaliser les axes de développement du SID
 - mettre en place des objectifs périodiques pour le personnel
 - mandater et accompagner des étudiants pour un projet

- Apprécier :
 - veiller à la réalisation adéquate des tâches quotidiennes
 - suivre l'évolution et évaluer les résultats de projets
 - mener des entretiens d'embauche
- Aider à apprécier :
 - évaluer les tâches quotidiennes
 - l'évolution et les résultats de projets
- Contrôler :
 - évaluer les tâches quotidiennes
 - l'évolution et les résultats de projets
 - superviser et coordonner un réseau
 - vérifier la qualité des contenus des bases de données
- Corriger :
 - adapter les tâches quotidiennes et les projets en cours
- Sélectionner :
 - choisir le personnel, les ressources et le matériel
 - gérer les acquisitions de manière autonome
 - sélectionner des dossiers de candidats pour un poste de BDA, d'AID, d'apprentis ou de stagiaires
- Budgétiser :
 - négocier un budget
 - assumer la responsabilité de la gestion financière du SID
 - attribuer différents budgets aux diverses ressources
- Informer :
 - conduire le changement lors de l'évolution de normes ou modules du SIGB
 - communiquer sur les projets en cours ou à venir
 - faire connaître le métier de BDA auprès des partenaires et de la hiérarchie
 - développer des stratégies de communication efficaces
 - promouvoir des services
 - prendre la responsabilité de l'information produite et diffusée
- Accompagner :
 - aider à l'intégration des nouveaux recrutés
 - former les nouveaux collaborateurs aux outils professionnels
 - accompagner le changement et l'évolution du cadre ou des normes de travail
 - former des apprentis AID et des stagiaires

4.2. Aide à la décision et soutien

Les activités répertoriées ci-dessous sont effectuées pour une instance décisionnelle autre que le supérieur hiérarchique direct. On cherche à comprendre le degré de difficulté du soutien, de même que l'étendue de l'influence et la fréquence à laquelle ces tâches sont demandées.

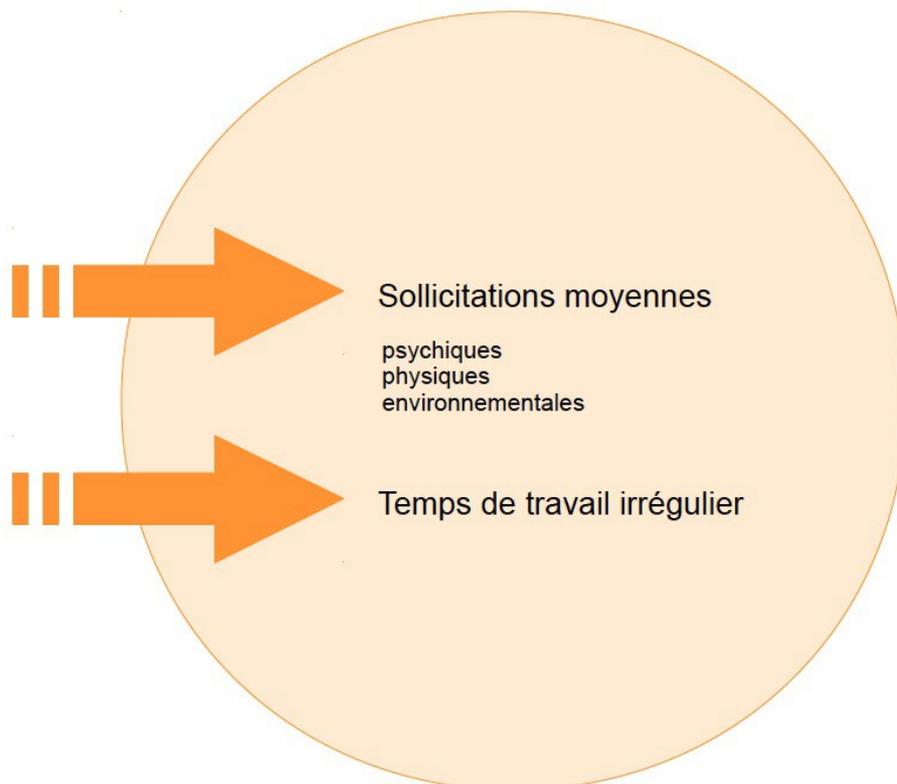
Les spécialistes ID réalisent fréquemment des tâches facilitant la décision de différents acteurs, internes ou externes à l'institution, en premier lieu pour les usagers auxquels des conseils et recommandations pour la recherche sont promulgués très fréquemment, mais aussi pour les professionnels et spécialistes d'un domaine, pour lesquels un soutien et un suivi quant à la rédaction et l'édition d'un article peuvent être proposés. Ils agissent également auprès des membres de la communauté institutionnelle avec lesquels le professionnel de l'information documentaire collabore et auxquels il peut apporter son soutien dans le cadre de l'organisation d'événements particuliers.

TÂCHES D'AIDE A LA DÉCISION

Type de tâches	Destinataires	Thème	Fréquence
Autonomisation de la recherche documentaire	étudiants, enseignants, chercheurs, spécialistes d'un domaine, professionnels, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, chargés de communication	<p>Aide à l'autonomisation des chercheurs : rédiger des guides d'utilisation des différentes ressources proposées par le SID</p> <p>Encadrement lors de recherche documentaire : mettre en place une stratégie de recherche</p> <p>Formation des usagers : transmettre les compétences informationnelles nécessaires pour faire face à l'infobésité</p> <p>Orientation dans la recherche : guider et conseiller des sources d'information</p> <p>Sensibilisation à la littératie informationnelle : apprendre à vérifier la pertinence et la validité de l'information</p>	2-15 fois par jour

Orientation des usagers	étudiants, enseignants, chercheurs, spécialistes d'un domaine, professionnels	Esprit d'ouverture et suggestion d'autres sources d'information, dans un vaste périmètre géographique Conseil de lecture : recommander des ouvrages, conformément aux exigences et besoins de l'utilisateur	2-15 fois par jour
Archivage	professionnels, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction	Avis professionnel en matière de conservation d'archives : mettre en évidence les obligations légales lors de la réalisation d'un calendrier de conservation des archives courantes	1-10 fois par année
Formation	étudiants, enseignants	Avis de professionnel de terrain : assurer le rôle d'expert ou de juré aux examens	1-2 fois par année
Soutien à la rédaction	étudiants, enseignants, chercheurs, spécialistes d'un domaine, professionnels, administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, chargés de communication	Conseils pour la rédaction et l'édition : relire, corriger et parfois même évaluer ou mettre en page le contenu de divers travaux Formation et suivi pour la réalisation de travaux de fin d'étude : accompagner des étudiants dans la réalisation de leur travail de recherche et de rédaction Prévention contre le plagiat : conseiller en matière de droit d'auteur	2-10 fois par mois
Planification d'événements	administrateurs, hiérarchie et représentants de la direction, chargés de communication	Soutien aux différents événements liés à la vie de l'institution : participer à l'organisation	1-5 fois par année

5 CONDITIONS DE TRAVAIL



Diverses sollicitations influencent le travail quotidien des professionnels de l'information documentaire.

5.1. Sollicitations psychiques

Les éléments psychiques sont à comprendre comme des sollicitations psychologiques, auxquelles la fonction est fréquemment exposée telles que des tensions, l'agressivité ou l'isolement.

Le professionnel est régulièrement soumis aux aléas des relations humaines ; plus passif, il s'expose aux réactions parfois très chargées en agressivité, ou au manque de considération et de respect de la part de certains usagers.

Gestion de conflits	interactions entre deux usagers, encaissement des amendes, renseignements aux usagers pressés et stressés	2-15 fois par jour
Vitalité et agitation de certains usagers	maintien d'une ambiance propice au travail	2-15 fois par jour
Confrontation à l'agressivité des usagers	encaissement des amendes, renseignements aux usagers pressés et stressés	2-15 fois par jour
Isolement professionnel	gestion du SID seul, SID excentré	toute la journée

5.2. Sollicitations physiques

On cherche à savoir ici si certaines tâches comprennent des sollicitations physiques telles que la force musculaire par exemple.

En effet, le métier comprend une part importante de manutentions, dont notamment des mouvements répétitifs associés aux transactions de prêt ou lors du rangement des collections. Chez les personnes fortement sollicitées, ce type de manutention peut être à l'origine de pathologies physiques telles que les tendinopathies ou les douleurs dorsales.

Déplacements dans les locaux	renseignements aux usagers, recherche de documents, rangements des collections, mise en place d'expositions, maintien du calme	10-30 fois par jour
Mouvements répétitifs	transactions de prêt/retour, rangements des collections	5-100 fois par jour
Prêt entre bibliothèques	recherche de documents, transactions de prêt/retour, emballage/déballage, envoi	0-50 fois par jour
Achats en librairie	Transport de documents	1-8 fois par an
Inventaire	manipulation de tous les documents du fonds, recherche de documents	1 fois par année
Désherbage	manipulation de tous les documents d'un secteur du fonds, recherche de documents	1 fois par année
Nettoyages	dépoussiérage de toutes les étagères et armoires de stockage du SID, déplacements partiels du fonds	0-1 fois par année

5.3. Sollicitations sensorielles

Lorsque l'on parle de sollicitations sensorielles, il s'agit de l'usage, au-delà de la moyenne, d'un organe sensoriel lié à la vue, ouïe, toucher, goût, odorat.

Dans ce sens, aucune sollicitation sensorielle particulière n'est à relever pour la fonction. La majeure partie des activités associées à une stimulation des sens, relève de contraintes environnementales.

5.4. Influences de l'environnement

Les influences environnementales rendent difficile l'exécution des tâches ou font ressentir ces dernières comme particulièrement désagréables.

Dans le cadre du métier, c'est le cas du bruit et des interruptions très fréquentes des activités qui rendent le travail du professionnel ID très difficile lors de ses permanences au bureau du prêt.

Les poussières représentent également une gêne lors des manipulations de documents puisqu'elles sont non seulement salissantes mais leur inspiration régulière peut également générer des pathologies respiratoires, notamment si l'amiante est présente dans les locaux. Certains locaux ne sont pas régulièrement entretenus et le dépoussiérage des documents s'ajoute alors aux tâches courantes du spécialiste ID.

Bruit	difficultés de concentration au bureau du prêt, interruptions du travail, fatigue	2-150 fois par jour
Interruptions	travail morcelé, difficultés de concentration	5-50 fois par jour
Stress	permanences au bureau du prêt, respect du calendrier dans le cadre de projets transversaux	2-10 fois par jour
Poussières	respiration de poussières (et amiante) dans les locaux non-entretenus	0-10 fois par jour
Odeur	respiration de produits de nettoyage	0-1 fois par année

5.5 Temps de travail irrégulier

Le temps de travail courant est compris entre 06:00 et 20:00. Les horaires spéciaux se situent en-dehors de ces horaires.

Toutefois, certaines obligations professionnelles rendent les horaires irréguliers, bien que situés dans la tranche du travail dit courant. En effet, les horaires d'ouverture de certains SID sont étendus et nécessitent une permanence entre 12h et 14h, parfois une extension jusqu'à 22h.

De plus, la présence attendue du personnel, souvent à temps partiel, lors d'événements ou réunions importants, ont un impact réel sur la vie privée du professionnel. En effet, cela nécessite que le professionnel ID soit sur son lieu de travail, en-dehors de l'horaire planifié.

Horaires	ouverture du service	jusqu'à 17h - 22h	régulier
Permanence	ouverture non-stop pendant la pause de midi	12h - 14h	régulier
Extra	présence attendue en-dehors des horaires prévus : réunion, événement, animation, projet transversal, migration informatique	hors des horaires du personnel dimanche	irrégulier

BIBLIOGRAPHIE COMPLÈTE

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

BENOIST, Morgane, HENCHOZ, Sophie, 2014. *Analyse et réflexion pour une formation à la culture informationnelle dans les écoles de maturité, les écoles de culture générale et les écoles de commerce de Suisse romande* [en ligne]. 14 juillet 2014. [Consulté le 22.02.2015]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/233047/files/HEG_ID_TB_14_07_2014_Benoist_Henchoz.pdf

BIS, 2013. *Code d'éthique de BIS pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information* [en ligne]. 6 septembre 2013. [Consulté le 03.03.2015]. Disponible à l'adresse : http://www.bis.ch/fileadmin/ressourcen/arbeitsgruppen/Code_ethique_f.pdf

BNF, Bibliothèque nationale de France, 2012. *Référentiel des emplois et des compétences* [en ligne]. 2012. [Consulté le 26.02.2015]. Disponible à l'adresse : www.bnf.fr/emploi/pdf/referentiel_emplois_competchances.pdf

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

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>

ECIA (European Council of Information Associations), 2004b. *Euroréférentiel I&D : volume 2 : niveaux de qualifications des professionnels européens de l'information-documentation* [en ligne]. 2004. [Consulté le 13.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.certidoc.net/fr1/euref2.pdf>

FRANCE, Ministère de l'éducation nationale, 2012. *Vers des centres de connaissances et de culture* [en ligne]. Mars 2012. [Consulté le 25.02.2015]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.eduscol.education.fr/file/actus_2012/77/1/2012_vademecum_culture_int_web_214771.pdf

- GENÈVE, République et canton, 2008. *Cahier des charges générique BDAS : projet n°1*. 2008. Modèle de cahier des charges.
- GENÈVE, République et canton, 2010a. *Cahier des charges : BDA*. Juin 2010. Cahier des charges existant de salariés encore en fonction.
- GENÈVE, République et canton, 2010b. *Cahier des charges : BDA*. Octobre 2010. Cahier des charges existant de salariés en fonction.
- GENÈVE, République et canton, 2012. *Cahier des charges : BDA*. Septembre 2012. Cahier des charges existant de salariés en fonction.
- GENÈVE, 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
- GENÈVE, République et canton, [20 ??a]. *Cahier des charges : Bibliothécaire documentaliste archiviste assistant*. [20 ??]. Modèle de cahier des charges.
- GENÈVE, République et canton, [20 ??b]. *Cahier des charges : Bibliothécaire documentaliste archiviste*. [20 ??]. Modèle de cahier des charges.
- REF, 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, 2013a. *Bachelor en sciences HES-SO en information documentaire : profil de compétences*. Septembre 2013.
- HEG, 2013b. *Master en sciences HES-SO en information documentaire : profil de compétence*. Octobre 2013.
- 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
- 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

REY, Laurence, 2010. *Bibliothécaire : une profession en pleine évolution : de nouvelles compétences pour faire face à la transformation des technologies, des publics et des besoins* [en ligne]. 23 novembre 2010. [Consulté le 28.02.2015]. Disponible à l'adresse : http://www.unige.ch/biblio/index.php/download_file/view/253/362/

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

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

VAUD, État de, 2014a. *Bibliothécaire-documentaliste scientifique* [en ligne]. Mise à jour le 07.10.2014. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : http://pbc-web01.vd.ch/prod/rem/rem_p.nsf/searchInternet/B5DE8BA126AC7BD2C1256BF10047AEDA

VAUD, État de, 2014b. *Bibliothécaire-documentaliste scolaire* [en ligne]. Mise à jour le 07.10.2014. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : http://pbc-web01.vd.ch/prod/rem/rem_p.nsf/searchInternet/88CB93E7810665E5C125773B00330ACB

VAUD, État de, 2014c. *Bibliothécaire-documentaliste* [en ligne]. Mise à jour le 07.10.2014. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : http://pbc-web01.vd.ch/prod/rem/rem_p.nsf/searchInternet/55B92820D0DAF69FC1256BF100462708

VAUD, État de, 2014d. *Bibliothécaire-documentaliste assistant, Bibliothécaire-documentaliste assistante* [en ligne]. Mise à jour le 07.10.2014. [Consulté le 23.02.2015]. Disponible à l'adresse : http://pbc-web01.vd.ch/prod/rem/rem_p.nsf/searchInternet/4CC207BC8F5147EBC1256BF1004591CD