

La certification des professionnels de l'information et documentation en France et dans l'Union Européenne
The Certification of Information and Library Professionals in France and the European Union
Acreditación de profesionales de la información y la documentación en Francia y la Unión Europea

Jean Michel and Jean Meyriat

Volume 48, Number 1, January–March 2002

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1030469ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1030469ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Michel, J. & Meyriat, J. (2002). La certification des professionnels de l'information et documentation en France et dans l'Union Européenne. *Documentation et bibliothèques*, 48(1), 19–26. <https://doi.org/10.7202/1030469ar>

Article abstract

Since 1982, a certification procedure has been established for information and library professionals in France. This procedure is considered to be a model for other European countries. From now on, the author suggests, the number of certified professionals should be doubled or tripled and the profession must be convinced to encourage certification in France, throughout Europe and even world-wide.

La certification des professionnels de l'information et documentation en France et dans l'Union Européenne

Présentation de Jean Michel

Président du Comité directeur de la certification
Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS)

Jean Meyriat

Comité directeur de la certification, ADBS

Depuis 1992, on a mis au point, en France, un processus de certification des professionnels de l'information et de la documentation. La procédure est considérée aujourd'hui comme exemplaire pour les pays européens. À partir de maintenant, il faudrait doubler ou tripler le flux de certifiés et convaincre le milieu de s'engager sur la voie de la certification, tout en prévoyant une eurocompatibilité et même la mondialisation du processus.

The Certification of Information and Library Professionals in France and the European Union

Since 1982, a certification procedure has been established for information and library professionals in France. This procedure is considered to be a model for other European countries. From now on, the author suggests, the number of certified professionals should be doubled or tripled and the profession must be convinced to encourage certification in France, throughout Europe and even world-wide.

Acreditación de profesionales de la información y la documentación en Francia y la Unión Europea

Desde 1992 existe en Francia un procedimiento de acreditación de profesionales de la información y la documentación, actualmente considerado como ejemplo para los países europeos. A partir de ahora, resultaría necesario duplicar o triplicar el número de profesionales acreditados y persuadir a quienes actúan en dicho ámbito para que se sumen al proceso de acreditación, con miras a alcanzar la « eurocompatibilidad » e, incluso, la mundialización de este mecanismo.

Présentation

La mise au point en France, entre 1992 et 1994, puis le lancement en 1994 par l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) d'une procédure de certification des professionnels de l'information et documentation relèvent de ces coups de folie et de ces missions impossibles que seuls une profonde conviction dans l'avenir de la profession et un sens aigu de la responsabilité collective d'une association comme l'ADBS pouvaient justifier.

Dossier difficile s'il en est, difficile à mettre sur pied, difficile à expliquer, difficile à faire vivre, difficile aussi parce qu'il ne porte ses fruits qu'à long terme. Il suppose une vision prospective des évolutions, une perception lucide des besoins, une démarche de rigueur et de patience, une solide pédagogie de l'innovation collective qu'il faut mener à son terme. Il n'est en rien spectaculaire, il ne mobilise pas les foules, il consomme beaucoup d'énergie et il oblige à faire face aux polémiques permanentes qu'une mauvaise interprétation des objectifs d'une procédure de certification de personnes peut engendrer.

Dix ans plus tard, les pères et mères du projet ne sont pas mécontents de ce qu'ils ont produit et obtenu. Certes, à l'heure où les effets médiatiques jouent un rôle de ligne de conduite, on aurait pu avoir un meilleur résultat global, comme par exemple avoir certifié en dix ans la moitié de la population des professionnels français de l'I&D. Mais il n'en est rien et, en outre, ce n'était pas l'objectif. À défaut de cela, on a préféré construire les fondations d'une construction stable, prête à recevoir les étages supérieurs d'un édifice qui doit permettre de satisfaire des besoins réels d'aujourd'hui mais surtout de demain. Ainsi dispose-t-on aujourd'hui d'une procédure que d'aucuns, dans les sphères supérieures compétentes, considèrent comme réellement exemplaire, procédure qui affiche clairement sa transparence et respecte des critères de qualité rigoureusement définis. Ainsi dispose-t-on aussi, avec l'*Euroréférentiel I&D**, d'une quasi-norme définissant les exigences relatives aux compétences des professionnels européens de l'information et documentation, document du reste traduit aujourd'hui en neuf langues. Ainsi constate-t-on la réplique en Espagne, en Allemagne et bientôt

dans d'autres pays, du modèle de certification mis en place en France. Et l'ensemble des composantes du projet ou chantier évolue désormais de façon satisfaisante, cohérente et surtout dynamique.

Dix ans plus tard, on ambitionne désormais la montée vers un autre pallier, peut-être une autre orbite. Il s'agit, dans un premier temps, de monter en puissance d'un point de vue strictement quantitatif, de doubler ou tripler dans les prochaines années les flux de certifiés et pour cela de convaincre les professionnels concernés et intéressés de s'engager sur la voie de la certification. Dans le même temps, il faut créer les conditions du développement d'un marché de la certification en incitant employeurs, recruteurs à recourir à l'outil collectif mis en place.

Dans le contexte européen, il s'agit de faire vivre les dispositifs mis en place dans différents pays, en assurer l'eurocompatibilité, aider les pays qui ne sont pas encore engagés sur cette voie à adopter les procédures bien testées ailleurs ou recourir à des formules palliatives. L'objectif est

* Pour des références complètes, voir les sources consultées à la fin de cet article.

clairement d'aller désormais vers une véritable certification européenne avec, et cela paraît indispensable, une mise à jour des outils, notamment l'Euroréférentiel qui pourrait devenir une norme de fait relative à l'exercice de la profession en en définissant dynamiquement les exigences tout en respectant la diversité des métiers et des contextes dans lesquels on les exerce.

Il ne serait pas illogique, enfin, de penser à une concertation plus large, au niveau mondial sur cette thématique de la certification des compétences des professionnels de l'I&D et de proposer, en 2002-2003, l'organisation d'échanges de vue et/ou de rencontres entre différents partenaires, européens, américains, africains, asiatiques, pour mettre sur pied les bases de dispositifs minimaux de concertation et de coopération.

Le développement des usages d'Internet et des technologies de l'information conduit aujourd'hui à s'interroger sur la nécessité de la médiation professionnelle pour l'accès à l'information utile. À l'heure où la profession connaît une diversification sans précédent de ses modes d'intervention, il est de plus en plus légitime d'attendre de celle-ci la preuve de sa valeur ajoutée. Cela passe, qu'on le veuille ou non, par une élévation des niveaux de qualification et par une évaluation régulière des compétences. C'est pour cette raison que la démarche de certification est réellement stratégique et qu'elle mérite qu'on lui accorde la plus grande attention. Dix ans après les premières ébauches d'un projet utopique, on a désormais la preuve que c'était la bonne direction et la conviction qu'on peut aller plus loin encore.

Contexte et principes

Ce qu'est la certification

La notion de certification a bien sa place dans une société dite « de l'information » postindustrielle et de plus en plus concurrentielle, à mesure que s'affirment des préoccupations de la qualité de ce que l'on propose à des utilisateurs. La certification donne une garantie de cette qualité, à condition d'être elle-même obtenue dans des conditions contrôlées et normalisées. Ainsi se sont installées des procédures de certification de produits ou d'entreprises. On utilise alors le terme de certification pour désigner une procédure précisément codifiée et pour laquelle les organismes compétents ont édicté des normes. En ce sens, la certification des personnes (particulièrement des acteurs de la vie économique) paraît entrer plus lentement dans les habitudes. Il faut remarquer toutefois que dans un autre sens, moins technique, celui de la simple délivrance d'un certificat, le même terme est d'un emploi plus courant. Un certain nombre de diplômes délivrés par les autorités académiques françaises portent le nom de « certificats » depuis le certificat d'études primaires jusqu'au certificat d'aptitude au professorat, etc. De même, des certifications sont pratiquées par des établissements divers, des chambres de commerce, des firmes privées, des branches professionnelles, etc.

Dans ces différents contextes, il peut s'agir seulement de sanctionner une formation professionnelle ou de reconnaître la maîtrise d'une technique bien spécifique. Dans l'acceptation plus précise qui est ici la nôtre, la certification témoigne de la capacité d'une personne à exercer une activité professionnelle déterminée. Cette capacité résulte à la fois des connaissances théoriques et pratiques (savoirs et savoir-faire) que possède cette personne, quel qu'ait été leur mode d'acquisition, et de ses aptitudes, naturelles ou volontairement développées, qui induisent ses comportements. La certification ne garantit pas l'adéquation du certifié à tel poste de travail déterminé, mais elle donne l'assurance qu'il est capable de s'adapter aux différents postes de travail qui relèvent, au niveau qui est le sien, de sa profession. Le certificat doit être accordé par une tierce partie, c'est-à-dire un organisme indépendant du demandeur et des employeurs.

La certification n'est pas un diplôme

On voit donc que la certification n'est pas un diplôme. Un diplôme est généralement décerné en fonction des résultats obtenus lors d'un examen, épreuve ponctuelle ; la certification sanctionne des résultats atteints sur une durée plus ou moins longue. Un diplôme est possédé une fois pour toutes ; la validité d'un certificat est limitée dans le temps et conditionnée par la tenue à jour des compétences qui ont permis de l'obtenir. Un diplôme atteste que son titulaire a atteint un niveau déterminé de connaissances et de formation intellectuelle ; la certification assure qu'il a fait ses preuves et a su utiliser ses connaissances et son savoir-faire dans les conditions réelles d'exercice d'une activité professionnelle. Les diplômes ne prennent pas en compte les acquis de l'expérience (ou ne commencent que très timidement à le faire, en France du moins), alors que la certification valorise la formation obtenue tout au long de la vie. La certification est ainsi complémentaire du système de diplômes et non pas leur concurrente. Elle offre la possibilité de voir reconnaître leur qualification à des professionnels qui ont appris par la pratique de leur métier, qui ont dépassé le niveau initial de compétence attesté par leur diplôme de départ ou qui même n'ont pas eu l'occasion d'obtenir un diplôme.

Sa normalisation

De telles certifications existent en France, en Europe et même au niveau mondial, pour plusieurs secteurs d'activité tertiaire, comme le management par la valeur, l'audit, la formation, le management de projet, etc. Une certification d'ingénieurs européens (EUR-ING) a été également instaurée depuis plus d'une décennie. Ces expériences ont rapidement été assez nombreuses et stratégiquement importantes, dans une perspective de promotion des emplois les plus qualifiés, pour qu'il apparaisse opportun de leur proposer des disciplines communes. C'est pourquoi le Comité européen de normalisation, sous mandat de la Commission des Communautés européennes et de l'Association européenne de libre échange, a entrepris, dès 1987, d'élaborer une norme « *en vue de promouvoir la confiance dans la*

façon dont les organismes de certification procèdent à la certification du personnel». Ses travaux ont abouti à la publication en septembre 1989 de la Norme Européenne EN 45013: *Critères généraux concernant les organismes de certification procédant à la certification du personnel*.

Comme l'indique ce titre, ces critères sont de nature assez générale. Ils concernent principalement:

- la structure administrative et organisationnelle de l'organisme, qui doit garantir son objectivité et son impartialité, notamment en «représentant les intérêts engagés dans le processus de certification sans prédominance d'un seul intérêt»;

- son personnel, qui doit être compétent et indépendant;

- sa documentation, qui doit être maîtrisée, et les enregistrements, qui doivent être sauvegardés;

- la disposition de procédures documentées pour la certification, la surveillance du personnel certifié et des moyens correspondants;

- les informations minimales que doit comprendre son Manuel Qualité.

Cette norme s'impose dès lors à tous les pays membres de l'Union européenne. Elle est prévue pour être utilisée par les organismes chargés de reconnaître la compétence des organismes de certification: en France le COFRAC (Comité français d'accréditation), au niveau européen l'EAC (European Accreditation of Certification). Ce dernier a de son côté publié, en septembre 1995, des *Lignes directrices de l'EAC pour l'application de la norme européenne EN 45013*, c'est-à-dire des recommandations devant aider à une application harmonisée de la norme par les organismes nationaux. Ces recommandations précisent de nombreux points, comme la nature juridique de l'organisme certificateur, etc. Elles introduisent, notamment la notion de référentiels énonçant les compétences qui font l'objet de la certification et qui devraient être cités en référence dans le certificat. Elles soulignent la nécessité d'établir des procédures pour évaluer chaque catégorie de personnel au regard du référentiel concerné. En introduction, il est suggéré qu'elles peuvent marquer une étape importante pour la reconnaissance mutuelle des accréditations.

Le cas d'une profession

Le cadre ainsi constitué offrait une opportunité à toute profession décidée à s'affirmer et à prendre en mains le développement des ressources humaines sur lesquelles elle repose. Ce fut le cas, au début des années 1990, pour la profession de l'information et documentation, l'initiative étant prise par l'association qui représente en France cette profession, l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation). Cette profession, qui a pour objet «le traitement, le transfert et le management de l'information à usage professionnel», se trouvait déjà entraînée, au moment où prenait consistance la société de l'information, dans une sorte de spirale ascendante mais désordonnée et qui avait besoin d'être disciplinée. Les métiers qu'elle recouvre se diversifiaient; les professionnels, en nombre croissant, étaient issus de formations multiples et ne constituant pas un système cohérent; ils étaient titulaires de diplômes aux dénominations très variées, dont le foisonnement était propre à dérouter les employeurs; ils avaient souvent de la peine à faire reconnaître leurs compétences réelles.

L'ADBS avait, depuis longtemps, pris conscience de cette situation et cherchait au moins à la clarifier, avec l'espoir de l'améliorer. Dès les années 1970, elle avait institué une Commission des métiers et qualifications comme point focal de ses réflexions en ce domaine. Elle s'efforçait à la fois de définir les métiers différenciés que recouvre la profession, de recenser les tâches qui leur incombent et d'identifier les compétences nécessaires pour les exercer. Elle fournissait ainsi des matériaux à ceux qui avaient à bâtir des programmes de formation professionnelle et à ceux qui cherchaient à consolider les statuts du personnel de cette branche d'activité.

C'est en 1992 que le président de l'association formule l'idée de bâtir un système de certification des niveaux de compétence qui serait propre à l'ADBS. Elle est bien accueillie par les instances responsables de l'association et un groupe de travail est chargé de la mettre en œuvre. Les règlements et autres instruments nécessaires au système sont élaborés pendant l'année 1993, et le système peut commencer à fonctionner dès le début de 1994.

Action de l'ADBS: le référentiel des compétences

On peut analyser la certification comme la vérification d'une conformité avec un référentiel qui fournit une description standardisée de l'ensemble d'entités ou de qualités constituant le domaine considéré. La disposition d'un référentiel des compétences en information et documentation était donc une condition essentielle pour la validité de la certification envisagée. Dès 1993, une petite équipe de bénévoles avait été chargée d'élaborer un référentiel qui reprendrait et finaliserait les études antérieurement conduites et dont l'autorité serait reconnue. Les premiers résultats de ce travail purent être utilisés lors de la mise en place de la certification et, dès mars 1994, était publiée la première version expérimentale d'un *Guide interentreprise pour la caractérisation des profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation*. Après un long processus de révision et de validation, nourri par diverses consultations, la publication du *Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et de la documentation* intervint en mars 1998. La préface de l'ouvrage indique qu'il est principalement destiné à permettre aux professionnels visés «de se situer et d'évaluer leurs compétences et qualifications, de leur donner les moyens de se faire reconnaître dans leur entreprise en administration, de faciliter leur recherche d'emploi ou leur mobilité professionnelle». D'autres usages en sont proposés aux employeurs, aux formateurs et responsables de formations, aux organismes certificateurs.

La première partie de ce *Référentiel* de 1998 contient dix-neuf fiches dont chacune décrit dans quelque détail un des métiers-types que recouvre la profession de l'information et de la documentation: administrateur de service électronique d'information, analyste-indexeur, etc. Pour chacun sont indiquées les compétences requises et à quel niveau, les activités dominantes et les conditions d'exercice spécifiques. La deuxième partie, intéressant plus directement la certification, est consacrée aux compétences. Celles-ci sont définies comme «ensemble des capacités nécessaires pour l'exercice d'une activité profes-

sionnelle et maîtrise des comportements requis». Les deux composantes en sont des connaissances (savoirs, plus théoriques, et savoir-faire, plus pratiques) et des aptitudes.

Connaissances et aptitudes

S'agissant des connaissances nécessaires ou utiles, trente-cinq familles en sont identifiées; elles sont traitées comme autant de domaines de compétence, regroupés sous quatre rubriques. Les huit domaines du premier groupe représentent des compétences spécifiques à l'information et documentation, autrement dit des savoirs et savoir-faire que tout professionnel du secteur doit posséder: il doit pouvoir connaître les utilisateurs, identifier et valider les sources d'information, représenter et mettre en mémoire l'information, etc.

Dans les deux groupes suivants figurent des compétences qui sont également mises en œuvre dans de nombreuses autres professions de service, sans être spécifiques à l'information et à la documentation mais qui y sont particulièrement utiles. Neuf relèvent de la communication, à commencer par la maîtrise de langues naturelles, en passant par les nouvelles technologies de l'information, de la communication et des télécommunications. Dix autres relèvent de la gestion et de l'organisation portant sur des ressources matérielles (comme les techniques d'installation, aménagement, équipement) ou intellectuelles (techniques de planification ou d'évaluation). Un dernier groupe est celui de savoirs généraux offerts par d'autres disciplines, mais qui, appliqués à l'information et à la documentation, deviennent nécessaires dans certaines situations de travail: compétences économiques, psychologiques, juridiques, etc. Huit domaines sont ici mentionnés comme apparaissant les plus fréquemment convoqués.

Quant aux aptitudes, elles font, dans le référentiel, l'objet d'un traitement plus bref. Cette présentation ne doit pas faire illusion; elles sont fondamentales tout autant que les connaissances pour qualifier un professionnel compétent. La personne qui ne saurait pas se comporter de façon adéquate dans une situation de travail donnée serait incompétente pour l'occuper, quelle que soit la qualité des connaissances qu'elle aurait pu accumuler. Un professionnel de l'information et documentation doit posséder une bonne faculté d'ana-

lyse, un esprit critique, faire preuve de rigueur, etc. Quinze aptitudes comme celles-là ont été reconnues comme les plus nécessaires et sont définies de façon concise. Là encore, on notera qu'elles sont aussi importantes dans bien d'autres professions de service.

Niveaux de compétence

Il ne suffit pas de caractériser les domaines de compétence; encore faut-il distinguer les niveaux de compétence qui peuvent être atteints dans chaque domaine. De façon générale, quatre niveaux ont été spécifiés. Le premier est celui de la sensibilisation: l'intéressé connaît le vocabulaire de base du domaine et sait exécuter des opérations simples. Au deuxième niveau, celui de la connaissance des pratiques, il sait manipuler des outils de base, effectuer des travaux d'exécution spécialisés ou répétitifs, transmettre des consignes pratiques. Le troisième niveau est celui de la maîtrise des outils et des techniques, qui implique la capacité de les interpréter, de les faire évoluer, d'enchaîner leur usage dans des actions complexes. Au quatrième niveau enfin, celui de la maîtrise méthodologique, l'intéressé est capable d'innover, de concevoir des outils ou des produits nouveaux, de percevoir la complexité des situations et de trouver des solutions originales adaptées.

Pour chacun des quatre niveaux de chacun des trente-cinq domaines identifiés, le référentiel donne quelques exemples (mais non pas une liste exhaustive!) de ce qu'un professionnel doit savoir ou savoir faire pour prétendre avoir atteint le niveau en cause. Par exemple, le professionnel compétent en matière de représentation de l'information doit être capable (entre beaucoup d'autres choses), au premier niveau, de caractériser le sujet principal d'un document et de le situer par rapport à un outil classificatoire; au deuxième niveau, d'élaborer un index; au troisième niveau, de construire un thésaurus de descripteurs et de le mettre à jour dans la spécialité qu'il connaît; au quatrième niveau, de concevoir ou d'adapter une méthode d'élaboration de langage documentaire ou d'autres outils de représentation de l'information.

En annexe, le volume publié par l'ADBS propose des modes d'emploi du *Référentiel* pour un certain nombre des usages multiples auxquels il se prête. Il peut ai-

der le professionnel à définir son poste de travail ou à le faire évoluer, ou encore à élaborer ou revoir un curriculum vitae. Le responsable d'un service ou celui des ressources humaines d'une entreprise y trouve les éléments utiles au recrutement d'un collaborateur. Le responsable d'un organisme de formation peut s'appuyer sur lui pour améliorer l'adéquation d'une formation initiale aux métiers auxquels elle veut préparer ou pour évaluer la couverture de son catalogue de formation continue par rapport à l'état de la profession. Un organisme certificateur peut s'y référer pour évaluer le niveau professionnel d'un candidat à la certification, en comparant son profil de compétence à un profil type basé sur le référentiel.

Action de l'ADBS : la certification

Les objectifs

C'est de ce dernier usage qu'il va être particulièrement question dans ce qui suit. En effet, parallèlement à la mise au point de cet instrument de travail, l'ADBS a rapidement installé son dispositif propre de certification. Elle en a défini les objectifs aussi bien que les modalités. Il s'agit de promouvoir la profession de l'information et documentation en donnant plus de visibilité et de légitimité à ceux qui l'exercent. Cette profession n'est pas réglementée: toute personne qui le désire a le droit de la pratiquer et, si elle le peut, d'en tirer ses revenus. Aucun diplôme n'est exigé pour cela. Certes, les écoles et autres établissements d'enseignement s'efforcent de faire reconnaître sur le marché du travail la valeur des diplômes qu'ils délivrent — et l'ADBS elle-même a depuis longtemps insisté sur la nécessité d'une formation diplômante adéquate. Mais les employeurs ou les clients restent mal armés pour apprécier la signification et la hiérarchie des diplômes professionnels. On le voit en lisant les offres d'emploi qu'ils publient dans la presse. La plupart demandent aux candidats un certain nombre d'aptitudes et la maîtrise de divers savoir-faire techniques bien précisés. Quand la possession d'un diplôme est indiquée comme nécessaire, c'est parfois simplement pour attester un niveau culturel: «diplôme à Bac+3...». Ou alors, assez souvent, on demande «un diplôme en documentation», comme si tous

les diplômés étaient équivalents. Et dans les cas, minoritaires, où un nom de diplôme est donné, il arrive qu'il ne corresponde pas à la nature de la mission à remplir (on demande par exemple un DESS — Diplôme d'études supérieures spécialisées, formation postgraduée en France — pour pourvoir un poste de technicien).

Il apparaît donc opportun de proposer aux intéressés et à leurs partenaires, notamment à leurs éventuels employeurs, des repères plus lisibles des niveaux de qualification. Ces niveaux doivent être vérifiés selon une procédure rigoureuse et garantie par un organisme compétent, indépendamment de toutes les parties en cause. Cette garantie n'est pas donnée une fois pour toutes, mais au moment où elle est vérifiée et pour une durée limitée. Cela implique que la formation conduisant à la qualification n'est pas seulement initiale, reçue avant le début de la carrière professionnelle, mais qu'elle se déroule tout au long de la vie, nourrie par l'expérience, les lectures, les échanges avec des collègues, etc. Tout cela doit être pris en compte dans l'évaluation du niveau atteint au même titre que la formation diplômante de départ. En outre, cette reconnaissance d'une évolution continue vaut aussi pour la période qui suit l'obtention de la certification: la qualification n'est pas figée, elle évolue; elle peut se dégrader si le certifié ne progresse pas, ne s'emploie pas à tenir à jour et à actualiser ses compétences. Elle peut en revanche, plus normalement, s'améliorer et atteindre après un temps un niveau supérieur.

Un objectif important est ainsi de fournir une base objective à une distinction entre des niveaux de qualification. Ceux-ci sont définis par la nature des missions dont les professionnels doivent s'acquitter et des responsabilités qui peuvent leur être confiées. Quatre niveaux peuvent être reconnus:

■ **Les assistants** sont capables d'effectuer des opérations déjà identifiées en se conformant aux règles de l'art sous la responsabilité d'un professionnel plus qualifié;

■ **Les techniciens** (depuis 2001 appelés: **techniciens gestionnaires**) peuvent travailler de façon autonome et contrôler le travail de collaborateurs; ils connaissent assez bien les règles de l'art pour être capables de les interpréter et de les adapter à des situations particulières;

■ **Les ingénieurs** (depuis 2001 appelés: **ingénieurs managers**) ont une connaissance approfondie des règles de l'art et des principes qui les orientent; ils sont en mesure de les faire évoluer et de les renouveler; ils sont préparés à encadrer et diriger des équipes de travail, à conduire des projets;

■ **Les experts** ajoutent à ces capacités une expérience particulièrement approfondie d'une ou plusieurs spécialités du domaine qui leur permet d'évaluer sous tous ses aspects une situation, d'imaginer une solution à un problème nouveau, d'inventer une méthode et, plus généralement, d'opérer de significatifs transferts de savoir et de savoir-faire.

Les modalités

Le dispositif élaboré pour la certification est conçu en fonction de ces objectifs. À la fin de 1993 est rédigé, validé par les instances de l'ADBS et diffusé un *Règlement général*, complété par plusieurs annexes, qui va rester en vigueur jusqu'en 2001. Ce règlement rappelle que la certification est définie et accordée par l'ADBS, association nationale représentative de la profession, qui crée une instance spécialisée, la Commission de certification, responsable de tout ce qui concerne la mise en place et l'application de la procédure, et souveraine dans le domaine de sa compétence, notamment pour l'attribution des certificats. Les dix-huit membres de cette commission sont choisis de façon à représenter « *les intérêts engagés dans le processus de certification sans prédominance d'un seul intérêt* », comme le prescrit la norme européenne EN 45013. Parmi eux figurent des professionnels confirmés de différentes spécialités, des employeurs ou recruteurs des secteurs public et privé, des gestionnaires de services d'information, des enseignants et formateurs en documentation et sciences de l'information. Plusieurs d'entre eux représentent des associations professionnelles étrangères.

Pour procéder à la certification, la Commission désigne deux ou trois fois par an des jurys de deux à cinq membres (selon le niveau de certification concerné). La procédure ne s'apparente pas à un examen, mais comporte une évaluation de trois éléments: la formation du candidat attestée par ses diplômes généraux et professionnels; l'expérience qu'il a acquise en information et documentation; et les

compétences manifestées par ses réalisations personnelles. Tout professionnel en exercice (ou en demande d'emploi s'il a préalablement exercé en information et documentation) peut présenter sa candidature, à la condition expresse de justifier d'un nombre minimal d'années d'expérience dans le secteur. En revanche, il peut déroger à l'exigence de posséder des diplômes généraux et professionnels si le candidat peut fournir des preuves d'une formation équivalente obtenue par d'autres voies.

Le candidat remplit un formulaire accompagné d'un dossier dans lequel figurent toutes les pièces justificatives des diplômes et de l'expérience professionnelle avec une description détaillée des postes occupés. Le dossier doit contenir les éléments matériels permettant d'apprécier les capacités du candidat, les attestations de sessions de formation continue suivies pendant les dernières années, ainsi que les produits de son activité: rapports, articles et autres publications, index, comptes rendus analytiques, revues de presse, etc. Le candidat y ajoute la « fiche d'établissement d'un profil de compétence » qu'il a remplie en notant (de 0 à 4) le niveau auquel il estime lui-même se situer dans chacun des 35 domaines et pour chacune des 15 aptitudes analysés dans le référentiel. Il indique pour quel niveau il demande la certification et, éventuellement, dans quelle spécialité.

Si le dossier est complet, il est soumis à une sous-commission de la Commission de certification qui vérifie sa recevabilité au niveau demandé. À cet effet, les éléments objectifs du dossier (diplômes possédés, durée de l'expérience, sessions de formation continue suivies, nature et nombre des réalisations personnelles, etc.) sont notés en fonction de barèmes préétablis. La somme de ces notes doit atteindre un certain total, différent selon le niveau de certification demandé. La sous-commission vérifie que ce total est atteint, décide éventuellement de compensations (d'un élément par un autre), et statue sur les demandes de dérogation en cas d'absence ou d'insuffisance de diplômes. Ce filtrage permet d'écartier des dossiers manifestement insuffisants.

Les candidats dont le dossier a été reconnu recevable sont alors convoqués devant un jury. Celui-ci prend connaissance des pièces du dossier, puis conduit avec le candidat un entretien d'une durée

moyenne d'une demie à une heure selon le niveau concerné et la cohérence du dossier. Cet entretien a pour finalité d'évaluer les capacités professionnelles et personnelles du candidat et son aptitude à remplir les fonctions que l'on peut confier à un certifié de son niveau. Il doit permettre d'élucider des aspects que ne met pas en lumière le dossier écrit. Il porte, notamment sur des points où le jury a pu relever une discordance entre ce qui ressort des pièces du dossier et l'opinion que le candidat a de lui-même, reflétée par la fiche d'établissement de profil de compétence qu'il a remplie. Après délibération, le jury transmet sa décision à la Commission de certification, qui vérifie la régularité de la procédure, examine les éventuels recours, établit les certificats et inscrit les noms des nouveaux certifiés sur un Registre officiel et public, tenu à jour en permanence. La certification à un niveau donné est accordée pour cinq ans, après quoi elle doit être confirmée ou renouvelée par une nouvelle procédure.

Le fonctionnement

Ce système entre en vigueur en 1994 (le premier jury se réunit le 14 mars); il fonctionne régulièrement depuis lors, et conformément aux prévisions. Il avait été décidé d'emblée de ne le faire monter en charge que lentement, pour bien le roder. Au bout de cinq années, 53 professionnels avaient été certifiés. La communauté professionnelle ne s'en est pas trouvée transformée, mais un nombre croissant de ses membres connaissent et apprécient ce nouveau moyen de renforcer leur identité. Parmi les autres milieux intéressés, quelques universitaires ont, au début, exprimé des réserves, feignant de voir là une tentative de porter atteinte à leur monopole de délivrer des diplômes; mais ces voix discordantes se sont ensuite apaisées. Quant aux gestionnaires de ressources humaines, ils tardent encore à prêter assez d'attention à ce nouvel instrument mis à leur disposition; il s'agit là d'une pesanteur culturelle qui ne peut guère être éliminée au bénéfice d'une seule profession, mais qui le sera quand la pratique de la certification aura été introduite dans un nombre suffisant de domaines d'activité — ce qui demandera encore du temps.

Des enseignements utiles pour l'amélioration du système ont été fournis par l'observation de son fonctionnement pen-

dant cette période initiale. Les jurys successifs se sont acquittés au mieux (et sans susciter presque aucune contestation) d'une tâche que l'on savait difficile. En effet, à la différence d'autres systèmes, par exemple celui des National Vocational Qualifications (britannique), l'évaluation du candidat ne repose pas sur l'observation de ses comportements à son poste de travail, mais sur une combinaison entre des déclarations (ce que le candidat allègue de sa maîtrise des domaines de compétence du référentiel), des preuves écrites rassemblées dans le dossier de candidature et relatives aussi bien aux diplômes obtenus qu'à l'expérience acquise sur le terrain, éventuellement des témoignages de ses collègues de travail ou de son encadrement, et de la pertinence de ses réponses aux questions posées par les membres du jury. La pondération délicate entre ces éléments ne saurait échapper à une certaine subjectivité. Des efforts ont été déployés au long de ces années pour que l'adossement au référentiel des compétences soit aussi vérifiable que possible, tout en gardant une souplesse raisonnable.

L'expérience a aussi validé l'option prise d'une certification généraliste. Ce qui est certifié, c'est la capacité d'exercer la profession de l'information et documentation à un niveau bien déterminé, quel que soit l'emploi concerné, du moment qu'il se situe à ce niveau de compétence professionnelle. S'il y faut en plus des compétences spécifiques à un secteur d'activité, c'est l'objet d'une deuxième compétence, dont l'évaluation ne relève pas du mécanisme ici décrit. Une exception toutefois: la certification d'expert comporte nécessairement une mention de spécialité. En effet, si l'expert se trouve au moins au niveau de l'ingénieur par sa compétence en information et documentation, il ne peut se targuer d'une véritable expertise que dans un champ particulier où il s'est lui-même imposé par une compétence supérieure. Une mention de spécialité peut aussi être ajoutée à une certification d'ingénieur, mais elle tend dans ce cas à revêtir une valeur restrictive: « Un tel est capable d'exercer la fonction d'ingénieur en information et documentation, mais surtout (ou seulement) dans le champ de.... ».

Dans l'espace européen

Autres systèmes nationaux

Cette initiative de l'ADBS ne devait pas rester isolée. Dès l'origine, ses promoteurs affichaient leur ambition à l'échelle européenne et prévoyaient de futurs accords de reconnaissance mutuelle entre des systèmes de certification développés dans d'autres pays. Une des finalités de la certification était de faciliter la mobilité géographique des professionnels sur un marché du travail européen en voie d'unification.

Un cadre privilégié pour un tel élargissement était offert par l'ECIA (acronyme anglais du Conseil européen des associations de l'information et documentation), qui regroupe les principales associations de la profession dans des pays de l'Union européenne (neuf pays actuellement). Les responsables de ces associations se retrouvent deux fois par an pour échanger des informations et réfléchir ensemble à des problèmes d'intérêt commun. Lors de la réunion tenue à Rome en octobre 1995, ils décidèrent de faire des problèmes de qualification et de certification professionnelles un sujet prioritaire, d'intensifier les échanges entre eux sur ces questions, de promouvoir l'instauration de systèmes nationaux de certification, de prévoir des mécanismes de reconnaissance mutuelle entre systèmes européens et de chercher à intéresser la Commission Européenne à un projet pilote de système européen de certification.

Dès ce moment, la possibilité d'organiser des systèmes de certification plus ou moins analogues à celui de l'ADBS est étudiée dans plusieurs pays. Certains sursoient à une décision à la fois parce que la dimension de la communauté professionnelle nationale semble insuffisante pour supporter un tel système et parce que l'association qui la représente manque de la logistique nécessaire. Le Royaume-Uni, pour sa part, reste dans l'expectative: le système assez différent des NVQs y est en cours d'implantation et soulève plusieurs interrogations; dans le domaine de l'information, deux associations «à charte», la Library Association et l'Institute of Information Scientists, attribuent leur *associationship* et leur *fellowship* par un processus qui s'apparente à une certification.

En revanche, le modèle offert par la France soulève un immédiat intérêt en Espagne, où la SEDIC (Sociedad española de información científica) a déjà publié en 1996 une *Relación de conocimientos y técnicas aplicables a los profesionales de la información y la documentación*, très proche du *Référentiel* de 1994 de l'ADBS. Un système propre de certification est ensuite défini, un service spécialisé est mis en place et, dès 1997, les premiers certificats sont décernés.

C'est ensuite l'association allemande DGI (Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis) qui s'engage dans la même voie, en prenant de grandes précautions méthodologiques. Le sujet fait la matière d'études poussées, notamment d'un mémoire de diplôme à l'Université de Constance, en décembre 1999, sous le titre : *Personenzertifizierung als Möglichkeit zur Qualitätssicherung in der Informationsbranche*. Un référentiel spécifique est élaboré en octobre 1999 : *Europäisches Zertifizierungshandbuch für Informationsfachleute*. Il suit de près les modèles français et espagnol, mais les adapte à une conjoncture où les nouvelles technologies de l'information et de la communication prennent une place dominante. Une assistance par ordinateur est programmée pour certaines phases du processus de certification. Enfin est organisée à Francfort, le 5 novembre 1999, une session expérimentale au cours de laquelle deux professionnelles volontaires sont évaluées, ce qui permet de tester les mécanismes prévus. Tout cela permet à l'association de mettre au point la procédure appropriée, de procéder à des consultations et de prendre enfin la décision bien réfléchie d'ouvrir officiellement sa certification. La première session est tenue le 19 octobre 2001 et permet de certifier quatre candidats.

Les trois systèmes nationaux de certification existant alors sont très proches les uns des autres, tant par les principes observés que par leurs modalités de fonctionnement. Les différences entre eux se ramènent, pour l'essentiel, à deux variables. La première est relative à l'extension de la population couverte et à la délimitation de ses frontières. C'est ainsi que la certification de la SEDIC s'adresse aussi bien à des bibliothécaires qu'à des archivistes, alors qu'en France, ces deux groupes professionnels continuent à se sentir peu concernés par ce qui intéresse plus spécifi-

quement la profession voisine des documentalistes. La deuxième variable est celle des niveaux de certification. Les systèmes espagnol et allemand les limitent à trois, qui correspondent aux trois niveaux les plus élevés du système français. Cela revient à dire qu'ils ne considèrent pas ceux que l'ADBS qualifie d'« assistants » comme de vrais professionnels, mais plutôt comme des « sous-professionnels » au motif qu'ils n'ont pas reçu une formation supérieure au-delà du baccalauréat.

De telles différences sont tout à fait normales et ne font pas obstacle à l'homogénéité globale de ces systèmes nationaux. Dès l'origine, l'idée d'une comparabilité entre des systèmes différenciés avait été retenue. Elle devait permettre des accords de réciprocité par lesquels une des entités « certifiantes » reconnaît la validité des certificats délivrés par une entité partenaire d'un autre pays. Pour assurer cette comparabilité, une première condition était que les associations concernées se mettent d'accord sur des critères qui seraient communs à tous les systèmes. Aussi, dès sa réunion tenue à Madrid en octobre 1996, l'ECIA adopta-t-elle un texte énonçant les « *critères minimaux communs pour l'Eurocompatibilité de systèmes de certification* ». Plusieurs fois amélioré depuis, ce texte a reçu sa forme actuelle en novembre 2000. Ces critères fixent en particulier les niveaux de qualification auxquels une certification peut être accordée ; la limitation dans le temps de la validité des certificats ; le recours à un référentiel commun des compétences ; la prise en compte aussi bien de la formation reçue par les candidats que leur expérience sur le terrain ; l'obligation pour eux d'avoir déjà exercé une profession en information et documentation pendant un certain nombre d'années ; le respect de la norme EN 45013 et d'un manuel qualité spécifique, etc. Il va de soi qu'il a été vérifié que les trois systèmes déjà en place respectent ces prescriptions.

Un référentiel commun

On aura noté dans l'énumération qui précède la mention d'un référentiel commun des compétences. Celui-ci est évidemment nécessaire pour assurer l'homogénéité de l'ensemble ; or, en 1996, il n'existe pas encore. Pour le promouvoir, l'ECIA trouva un appui précieux dans la Commission européenne, plus précisé-

ment dans son programme Leonardo da Vinci consacré au développement de la formation professionnelle. Répondant à un appel d'offres lancé dans le cadre de ce programme, l'ECIA proposa et fit accepter, en 1997, le projet pilote DECIDoc (Développer les eurocompétences pour l'information et documentation).

Ce projet comportait trois volets :

- recenser et analyser les compétences mises en œuvre par les activités d'information et documentation dans l'espace européen, en dresser la carte, en établir un référentiel commun pouvant servir de base à l'évaluation et à l'autoévaluation des compétences ;

- encourager l'instauration de systèmes nationaux de certification des niveaux de compétence, compatibles entre eux ;

- concevoir des systèmes multilingues de formation à distance permettant l'acquisition ou l'approfondissement des connaissances évoquées dans le référentiel.

Six des membres de l'ECIA (allemand, belge, britannique, espagnol, français, portugais) se sont engagés dans le consortium prenant en charge le projet ; les associations de trois autres pays européens (roumaine, suisse, tchèque) se sont jointes à eux. D'un commun accord, l'ADBS a été chargée de gérer ce projet, qui s'est déroulé du début de 1998 à février 2000.

Les résultats obtenus sont positifs, surtout pour les deux premiers volets. La coopération entre les partenaires a rapidement permis d'élaborer un *Euroréférentiel I&D* : Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation, publié simultanément en français et en anglais en juin 1999 et traduit depuis dans sept autres langues. Cet *Euroréférentiel* est assez proche du *Référentiel* 1998 de l'ADBS, dont il s'est inspiré. Il fait plus de place à des pratiques importantes pour les bibliothécaires et les archivistes d'entreprises, comme la gestion des fonds ou des collections de documents. Il met davantage en relief la connaissance de l'environnement juridique et administratif européen du management de l'information. Il globalise les développements consacrés aux savoirs différents (économique, historique, etc.) appliqués aux activités de l'information et documentation. Il présente de façon plus claire les exemples donnés de ce qu'un professionnel doit savoir ou savoir faire à chaque niveau de compétence. Ces exemples, en nombre limité, ont été choisis pour illustrer des

situations de travail que l'on rencontre dans divers pays d'Europe.

Désormais, l'*Euroréférentiel I&D* se substitue aux référentiels nationaux dans les trois pays qui ont instauré un système de certification. Par ailleurs, des démarches sont entreprises pour faire accréditer ces systèmes par les instances nationales responsables, ce qui doit accroître la confiance que leur accordent les utilisateurs et les employeurs. En Espagne, la SEDIC obtient l'accréditation de l'ENAC en avril 2001. En France, l'ADBS prépare tous les documents nécessaires et les soumet au COFRAC avant la fin de 2001. La DGI, dont le système a été plus récemment mis en place, doit suivre à son tour la même voie. Dans chaque cas, cela suppose l'affinement des procédures, la définition de stricts moyens de contrôle, la rédaction d'un manuel qualité et d'une série de documents techniques complémentaires, le tout étant vérifié par des audits internes et externes. Au terme de ce processus exigeant, les diverses certifications nationales sont étayées par une documentation écrite rigoureuse.

Vers une certification européenne

Il devient donc possible de franchir une nouvelle étape. Les partenaires de DECIDoc et les membres de l'ECIA sont acquis à l'idée d'une certification européenne, délivrée par les organismes nationaux et respectant les réglementations nationales, mais qui serait la même pour tous les pays. Cette certification permettrait aux pays qui n'ont pas de système propre de certifier leurs nationaux en palliant l'insuffisance de leurs ressources au niveau local, de déléguer au niveau européen le traitement des procédures administratives, de participer à l'élaboration d'une politique commune et de bénéficier d'économies d'échelle. Il a donc été décidé d'engager une étude de faisabilité d'une certification européenne, qui devra notamment envisager ses conséquences pour les pays disposant déjà d'un système national.

Quels que doivent être les résultats de cette étude, il apparaît bien qu'un mécanisme a été enclenché qui conduit au renforcement de la profession et à l'affirmation de son rôle dans la société de l'information. ■

Sources consultées

- Critères généraux concernant les organismes de certification procédant à la certification du personnel.* Norme européenne EN 45013 (Version française) — 1989. Bruxelles: CEN/GENELEC, 8 p.
- Europäisches Zertifizierungshandbuch für Informationsfachleute: Handbuch zur Charakterisierung von Kompetenzprofilen für Informationsfachleute in Europa / DGI.* 1999. Konstanz. 48 p.
- Euroréférentiel I&D: Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et de la documentation / European Council of Information Associations.* 1999. Paris: ADBS Éditions. 41 p.
- Guide interentreprise pour la caractérisation des profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation.* 1^{re} partie: caractérisation des savoirs et savoir-faire (Version expérimentale). Mars. 1994. Paris: ADBS Éditions. 42 p.
- Lignes directrices de l'EAC pour l'application de la norme européenne EN 45013 / Guidelines on the application of EN 45013.* EAC/G4, Rev. 1 (09-1995). 1995. European Accreditation of Certification. 15 p.
- Personenzertifizierung als Möglichkeit zur Qualitätssicherung in der Informationsbranche: Entwicklung eines europäischen Zertifizierungssystems für Informationsfachleute.* Diplomarbeit / vorgelegt von Bärbel Köhne. 1999. Konstanz: Universität. 76 p. (+ annexes)
- Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et de la documentation.* Nouvelle version révisée. Mars 1998. Paris: ADBS Éditions. 133 p.
- Relación de conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la información y la documentación / SEDIC.* 1996. Madrid: SEDIC. 54 p.

Service des nouveaux livres

Nos nouveaux livres sont arrivés!

Le Service des nouveaux livres... la collection virtuelle de la Bibliothèque nationale du Canada de renseignements qui font autorité concernant des livres canadiens imprimés ou électroniques à paraître, établis à partir de soumissions d'éditeurs au programme de Catalogage avant publication de la BNC.

www.nlc-bnc.ca/nouveauxlivres/

Visitez le Service des nouveaux livres afin :

- D'avoir un aperçu des couvertures de livres et des tables des matières
- De parcourir un extrait du texte et des comptes rendus
- De vous renseigner au sujet des auteurs et des lectures publiques
- D'établir un lien avec des maisons d'éditions et des librairies pour passer une commande



Bibliothèque nationale
du Canada

National Library
of Canada

Canada