

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification

Cadre Opérationnel des Bibliothèques et de la Documentation (niveau 6)

Délivrée par l'Enssib – École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Piloter un service documentaire			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A. 1 - Conduite de projet pour la structure documentaire (réinformatisation, aménagement des espaces, développement de services, réorganisation des collections...)	C. 1.1 – Réaliser les analyses préalables au projet , avec l'équipe de la structure documentaire et éventuellement des experts, en employant une méthodologie adaptée au contexte et au projet (analyse de besoins ou des usages, étude de publics ou étude technique, étude de l'existant, <i>benchmarking</i>), pour évaluer les difficultés, les risques et opportunités du projet, proposer des solutions, et pour définir le déroulement du projet, le rôle des différents acteurs, les étapes et livrables nécessaires. C. 1.2 – Mettre en œuvre le projet , à l'aide des études et analyses préalables, en impliquant les équipes et les acteurs du projet (publics, tutelles), en gérant les moyens (budgétaires et humains) et le calendrier, et en tenant compte des difficultés et des contraintes rencontrées, pour respecter le cadre alloué et mener le projet à son terme dans le temps imparti.	Etude de cas et entretien avec un jury Rédaction de plusieurs documents , nécessitant la mise en œuvre d'une démarche de gestion de projet. - La réponse est destinée à la hiérarchie et propose une ou des solutions au problème. Réalisation collective, à distance.	Le candidat : - Analyse le problème, sur la base de données objectives, d'études ou d'entretiens, de <i>benchmark</i> et propose un diagnostic (C. 1.1) ; - Présente une solution au problème et l'argumente (C. 1.1) ; - Adapte la méthodologie de gestion de projet au cas proposé (C. 1.1) ; - Présente un calendrier précis de mise en œuvre de la solution, avec livrables et échéances (Gantt) (C. 1.1) ; - Quantifie les moyens humains et budgétaires nécessaires (C. 1.1) ; - Propose une organisation du travail pour répondre au problème (C. 1.1) ; - Organise le travail et les réunions au sein de l'équipe projet (C. 1.2) ; - Analyse l'utilisation des moyens humains et budgétaires (C. 1.2) ; - Évalue les difficultés rencontrées au cours du projet (C 1.2). Le candidat présente une solution adaptée au contexte. Il prend en compte :
		Réalisation collective, à distance. - Le journal de bord collectif présente un retour réflexif sur la démarche projet et la vie du groupe.	
A. 2 - Coordination et management de l'équipe	C. 2.1 - Répartir les différentes activités , au sein de l'équipe dont il est responsable, en fonction des compétences de chacun, des catégories statutaires des agents et des missions de la structure documentaire, en cohérence avec les	Réalisation collective, à distance. - Le journal de bord individuel présente un	

Piloter un service documentaire			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
(bibliothécaires, bénévoles)	objectifs de cette dernière, afin d'optimiser les activités proposées ; C. 2.2 – Optimiser la circulation de l'information dans l'équipe, par une communication efficace lors de réunions régulières, des demandes claires ou des entretiens individuels, pour garantir une diffusion complète de l'information auprès des équipes et réguler les relations intra/inter-équipes ; C. 2.3 - Animer, motiver l'équipe et les individus, en mobilisant différentes méthodes de travail (autonomie ou groupe, présentiel ou distanciel) selon les besoins et les contextes, en communiquant et en fixant des objectifs, pour les accompagner dans les activités quotidiennes et dans les projets ; C. 2.4 – Accompagner le développement des compétences de l'équipe, en mettant en place un plan de formation ou des recrutements adaptés aux nouveaux besoins, pour faire évoluer les compétences de l'équipe et l'offre de la structure documentaire ; C. 2.5 - Aménager le cadre et le poste de travail des équipes, en prenant en compte les besoins des individus, les objectifs de la structure et en utilisant les dispositifs existants, pour favoriser l'inclusion, en particulier en cas d'handicap des agents.	retour réflexif sur les actions et interventions du candidat, dans le champ relationnel et la gestion du groupe. Réalisation individuelle, à distance. Le candidat présente les aspects méthodologiques de la gestion du projet réalisé et une description argumentée de la solution retenue pour le commanditaire lors d'une soutenance de groupe (quatre à cinq personnes), de vingt minutes de présentation orale par le groupe, dans laquelle chaque candidat doit s'exprimer, suivie de quinze minutes de questions par un jury de deux personnes.	- La répartition des rôles au sein de l'équipe (C. 2.1) ; - Les modalités de communication auprès des agents (C. 2.2) ; - L'organisation du travail au sein de la structure suite au déploiement de la solution (C. 2.3) ; - La gestion du personnel de la structure (recrutements, formations, accompagnement au changement) (C. 2.4) ; - La gestion des espaces, des matériels, en prenant en compte leur accessibilité (C. 2.5). A l'oral, le candidat : - S'exprime de manière fluide, pertinente ; - Argumente ses propos de manière convaincante ; - Respecte les temps de parole au sein du groupe et se positionne clairement (C 2.2).

Piloter un service documentaire			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A. 3 - Pilotage administratif de la structure ou du service (budget, évaluations, espaces)	C. 3.1 - Préparer et gérer le budget de la structure ou du service, avec l'appui des services financiers et dans le respect de la réglementation, pour garantir l'efficacité des dépenses ; C. 3.2 - Elaborer et mettre en place les outils de suivi et d'évaluation des activités de la structure, par la définition d'indicateurs (concernant les usages des services, les collections, la fréquentation, les dépenses documentaires...) et de procédures de recueil, pour en assurer un pilotage efficace, répondre aux enquêtes annuelles des tutelles et alimenter les rapports d'activité ; C. 3.3 - Vérifier la conformité des dispositifs mis en place (espaces, banque d'accueil, sites web) en se référant aux réglementations et aux instances concernées, pour garantir le respect du droit et de la réglementation au sein de la structure et la sécurité des usagers ; C. 3.4 – Informer sa hiérarchie des activités et de l'avancement des projets de la structure documentaire, par des rapports réguliers, des réunions, pour rendre compte à la hiérarchie, faire valider les points nécessitant une décision de la hiérarchie et faire évoluer la structure.	Evaluation commune avec A. 10 - Organisation de l'action culturelle Mise en situation simulée Réalisation d'une note administrative (forme textuelle) destinée à la hiérarchie, pour la mise en place d'un événement culturel. Le candidat doit présenter : - Le budget à envisager ; - Les outils d'évaluation de l'évènement ; - Les points de vigilance et d'attention réglementaires et/ ou politiques spécifiques. Document textuel de quatre à dix pages. Réalisation collective, à distance.	Le candidat : - Présente une estimation budgétaire, en tenant compte des droits d'auteurs et/ ou de reproduction (C. 3.1) ; - Propose des indicateurs adaptés au contexte et au projet, et leur mise en œuvre (C. 3.2) ; - Prend en compte les questions de sécurité des espaces publics et d'accessibilité (C. 3.3) ; - Respecte le formalisme d'une note administrative (destinataires via le circuit hiérarchique, mention du rédacteur, objet de la note, date et lieu, présentation synthétique et facilement lisible) (C. 3.4).

Piloter la politique documentaire et la gestion des collections			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A. 4 - Mise en œuvre d'une politique documentaire	C. 4.1 - Définir et valider la politique documentaire de la structure, pour procéder à des acquisitions documentaires en tenant compte du contexte dans lequel l'établissement est positionné (collectivités territoriales, établissements d'enseignement supérieur, entreprises), en concertation avec la hiérarchie et les équipes ; C. 4.2 - Réaliser des outils de mise en place et de suivi de la politique documentaire, pour poser un cadre clair et partagé par les équipes, en réalisant des documents auquel se référer, rédigés en équipe et validés par l'autorité de tutelle ou par les équipes de la structure documentaire ; C. 4.3 - Appliquer et faire appliquer la politique documentaire, pour enrichir et faire vivre les collections de la structure documentaire, par l'organisation d'acquisitions, onéreuses ou non, de documentation papier et/ou numérique, courante ou rétrospective, et par des actions de désherbage (sortie des collections) ; C. 4.4 – Déterminer, mettre en place et faire évoluer le plan de classement des collections, en l'adaptant à l'espace et aux publics, afin de favoriser le repérage des collections et leur usage ; C. 4.5 - Déterminer et suivre les indicateurs de la politique documentaire, pour évaluer les évolutions des collections, définir leurs usages, dans le cadre de la politique documentaire de l'établissement et des réseaux documentaires auquel il appartient, à l'aide des outils spécifiques de <i>reporting</i>, informatiques ou non.	Etude de cas Proposition, écrite, pour la mise en place d'une collection documentaire et son suivi. A partir de la description d'un contexte proposé, le candidat doit présenter : - Les éléments-cadres de la mise en place d'une collection documentaire ; - La méthodologie de constitution de la collection ; - Des critères de sélection des acquisitions ; - Une répartition budgétaire ; - Des indicateurs de suivi ; - Un calendrier de travail. Document textuel de dix pages environ. Réalisation collective, à distance.	Le candidat propose un projet documentaire qui prend en compte le contexte politique et les objectifs de la tutelle, ainsi que le public auquel est destiné l'offre documentaire, dans sa diversité, ses besoins et ses usages (C 4.1) ; Le candidat présente des outils de politique documentaire (charte, fiche domaine, ...) exploitables et adaptés à la structure et aux moyens budgétaires et humains. Il identifie clairement les différents interlocuteurs et leurs rôles dans le projet de constitution et d'organisation de la collection. Il propose une méthodologie cohérente et pertinente de développement du fonds, et un calendrier de travail réaliste (C 4.2) ; Le candidat propose des éléments portant sur la globalité de la politique documentaire dans la mise en œuvre proposée, depuis les critères de sélection pour les acquisitions aux critères de désherbage ou de conservation (C 4.3) ; Le candidat présente le plan de classement des collections et/ou propose des évolutions, leurs justifications et leurs conséquences (C 4.4) ; Les outils et les indicateurs de suivi de la collection proposés par le candidat sont adaptés au contexte, pertinents pour évaluer la politique documentaire du fonds, et réalistes dans la mise en œuvre proposée (C 4.4).

Piloter la politique documentaire et la gestion des collections			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A. 5 - Pilotage de collections numériques (livres électroniques, revues, bases de données)	C. 5.1 – Définir et organiser l'acquisition des ressources numériques, auprès des éditeurs et fournisseurs, directement ou par l'intermédiaire de consortium, pour offrir des collections accessibles à distance au public, dans le respect de la réglementation et des budgets ; C. 5.2 - Garantir l'accessibilité et la disponibilité des collections numériques, par un suivi des abonnements et des prestataires, pour permettre un usage le plus aisé possible pour le public ; C. 5.3 - Mettre en place des systèmes d'accès aux ressources numériques, au sein du portail numérique de la structure documentaire et à l'intérieur des espaces physiques, afin de rendre visible les ressources numériques pour le public et de favoriser leur usage.	Mise en situation simulée Rédaction d'un dossier d'aide à la décision destiné à la hiérarchie, pour la mise en place d'une offre structurée de documents numériques, selon un contexte donné. Le candidat doit présenter : - Une évaluation de l'offre éditoriale numérique dans le domaine concerné ; - Des préconisations pour la sélection des ressources numériques, leur signalement aux publics et leur médiation. Document textuel de quinze pages environ. Réalisation individuelle, à distance.	Le candidat : - Analyse l'offre de ressources numériques existant dans le domaine, et présente des éléments budgétaires clairs, précis et actualisés, ainsi que des comparatifs des offres (disciplines, coûts) (C 5.1) ; - Analyse les contraintes techniques nécessaires à l'accès aux ressources électroniques dans le cadre de sa structure (authentification, proxy, nombre d'accès simultanés...) (C 5.2) ; - Présente des préconisations claires et précises de valorisation de l'offre numérique dans l'établissement et dans ses espaces numériques (portail documentaire, site web) (C 5.3).
A. 6 – Coordination du traitement et du signalement des collections	C. 6.1 - Définir le langage documentaire (descripteurs, classifications) adapté aux collections et déterminer sa mise en œuvre dans le catalogue, pour décrire le contenu intellectuel des documents et faciliter la recherche de documents pertinents par les usagers ;	Mise en situation simulée Rédaction d'une note technique, destinée à la hiérarchie, sur un sujet concernant le traitement documentaire ou	Le candidat : - Précise le langage documentaire utilisé et présente les évolutions nécessaires liées à la question traitée (C 6.1) ; - Présente des solutions techniques d'évolution des catalogues (transition bibliographique, RFID), et leurs conséquences pour la structure, en

Piloter la politique documentaire et la gestion des collections			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
	C. 6.2 – Faire évoluer l'identification et le signalement des collections (papier ou numérique) par la mise à disposition d'un catalogue, en respectant les normes de catalogage et en tenant compte de leurs évolutions techniques, afin de permettre aux usagers d'identifier et de localiser les ressources dans la structure documentaire ou dans des catalogues collectifs géographiques ou thématiques.	l'informatique documentaire, dans le cadre imposé d'une réorganisation de la structure documentaire. Le candidat doit présenter : - Une synthèse sur l'enjeu du sujet pour la structure ; - Un rappel du contexte ; - Des éléments techniques explicitant synthétiquement les orientations actuelles, les choix possibles ; - Des références bibliographiques pour compléter le document. Document textuel de deux pages exactement. Réalisation individuelle, à distance.	répondant aux questions « Comment faire ? » et/ou « Que choisir ? » (C 6.2) ; - Prend en compte la notion d'accessibilité (espaces physiques et signalétique, espaces numériques et normes RGAA) dans sa proposition (C 6.2). Le candidat présente des solutions adaptées au contexte. Il donne la description d'un sujet technique qui représente un enjeu organisationnel, sous une forme synthétique et compréhensible pour une personne qui n'est pas du métier.

Organiser et mettre en œuvre des services aux publics			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A. 7 - Elaboration d'une offre de services	C. 7.1 – Mener une étude auprès du public, par les méthodes appropriées (enquêtes, entretiens, analyse de besoins auprès des publics, techniques de <i>design thinking</i>), pour proposer l'offre de services la plus adaptée aux besoins du public ; C. 7.2 – Réaliser un diagnostic des services offerts par la structure documentaire, par les méthodes appropriées (analyse de l'existant interne, <i>benchmark</i>), pour les améliorer et les faire évoluer ; C. 7.3 – Structurer une offre de services adaptée au public de la structure, par l'analyse du territoire, des besoins du public et des moyens de la bibliothèque, pour faire évoluer l'offre de services, positionner la structure comme acteur culturel/scientifique et répondre aux besoins des publics.	Mise en situation réelle Réalisation du diagnostic des services d'une structure documentaire existante. A partir de la visite d'un établissement, le candidat doit présenter : - Une description des services proposés par l'établissement ; - Des appréciations critiques de l'offre de services proposée ; - Des préconisations pour l'amélioration de l'offre de services. Document textuel de dix pages environ. Réalisation individuelle, à distance	Le candidat : - Présente une analyse du public (C 7.1) ; - Décrit le contexte de la structure documentaire : positionnement géographique, type de structure et rattachement administratif, organisation des espaces, public réel et potentiel (C 7.2) ; - Présente sa grille d'analyse des services proposés (C 7.2) ; - Détaille les services proposés, sur place et à distance et indique les points forts et points faibles (C 7.2) ; - Présente des propositions d'améliorations de l'organisation, des outils d'évaluation des services (C 7.3). Les éléments suivants doivent apparaître dans le diagnostic : - Organisation de l'espace, flux de circulation des usagers ; - Services de prêts-retours, de consultation ; - Politique d'accès ; - Signalétique fine et signalétique générale ; - Accessibilité aux espaces physique, prise en compte des différents handicaps ; - Accessibilité des services numériques.
		Mise en situation simulée Dans le cadre d'un service numérique de réponses à	Le candidat : - Utilise une méthodologie adaptée et pertinente au regard de la question posée (C. 8.1) ;
A. 8 - Renseignement documentaire	C. 8.1 – Renseigner tous les publics de la structure , en présentiel ou en ligne, en utilisant les sources d'information, les catalogues et réservoirs numériques de documents adaptés aux		

Organiser et mettre en œuvre des services aux publics			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
auprès des usagers	besoins, pour apporter des réponses personnalisées et de qualité aux questions posées par les usagers ; C. 8.2 – Transmettre l'information documentaire aux usagers dans un format normalisé, dans le respect des règles du droit, et sous un format facile à utiliser par l'utilisateur, pour répondre aux besoins et aux demandes des usagers.	distance, rédaction de plusieurs réponses. Le candidat doit rédiger : - Des réponses aux usagers ; - Une note méthodologique présentant la méthode de recherche ; - Un retour réflexif. Document textuel de cinq pages maximum. Réalisation collective, à distance	- Interroge des sources d'information adaptées quant au sujet et à la qualité de l'information (catalogues, bases de données, sites de référence) (C. 8.1) ; Rédige une réponse de manière claire et structurée, en apportant des éléments précis de réponse ou d'orientation (C. 8.2).
A. 9 - Valorisation et médiation documentaire	C. 9.1 - Réaliser et coordonner des productions documentaires - papier ou numérique (bibliographies, dossiers documentaires, bulletin des nouveautés...) - en utilisant les ressources de la structure documentaire, dans le respect du droit, pour offrir aux usagers des ressources enrichies et de qualité et faire découvrir les collections ; C. 9.2 – Mettre en place des dispositifs de valorisation documentaire (expositions d'ouvrages, animations autour des collections, bibliographies...) en lien avec l'actualité de la structure, en utilisant les collections documentaires, pour faire découvrir et mettre en valeur la richesse du fonds documentaire, et faciliter sa découverte et son utilisation.	Mise en situation réelle Entretien avec le jury Réalisation d'un dossier documentaire numérique. Le candidat doit réaliser, individuellement, un site web via un <i>Content management system</i> . Il y synthétise l'information sélectionnée sur un thème précis, à destination d'un public ciblé. Document numérique sous forme de site web.	Le candidat : - Synthétise l'information récoltée et sélectionnée (C. 9.1) ; - Structure l'information et organise la navigation à l'intérieur d'un site web, avec une ergonomie de qualité (C. 9.1) ; - Prend en compte l'accessibilité numérique dans la conception du site (C. 9.1) ; - Respecte les notions de droit d'auteur (C. 9.1) ; - Propose une gestion de la vie du dossier documentaire numérique sur la durée (C. 9.1) ; - Signale des ressources documentaires de la structure dans le dossier documentaire numérique (C. 9.2) ; - Accompagne le dossier documentaire numérique par des actions de communication

Organiser et mettre en œuvre des services aux publics			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
		Réalisation individuelle, à distance Le candidat présente ses choix de réalisation du site web lors d'une soutenance orale individuelle de vingt minutes, suivie de vingt-cinq minutes de questions par un jury de deux personnes.	(lettres d'information, réseaux sociaux) et/ou des animations (présentation de ressources, conférences, expositions...) (C. 9.2).
A. 10 - Organisation de l'action culturelle	C. 10.1 – Définir une programmation culturelle, au sein de l'offre culturelle de sa structure et du territoire, pour enrichir la relation et l'offre au public ; C. 10.2 – Mettre en place et formaliser des partenariats avec d'autres acteurs culturels, pour inscrire la programmation de la structure dans une échelle plus large ; C. 10.3 – Piloter et mettre en œuvre la programmation culturelle, en prenant en compte les aspects techniques, administratifs, budgétaires et humains ; C. 10.4 – Établir un plan de communication, dans le cadre de la charte de communication de la structure, pour attirer le public ciblé et valoriser l'événement ou la structure documentaire.	Evaluation commune avec A. 3 - Pilotage administratif de la structure ou du service Mise en situation simulée Réalisation d'une note administrative (forme textuelle) destinée à la hiérarchie, pour la mise en place d'un événement culturel. Le candidat doit présenter : - Les grandes lignes d'un événement d'action culturelle avec son argumentaire ; - Le projet et la méthodologie d'organisation à retenir ;	Le candidat : - Détermine le propos de la manifestation et sa nature (exposition, conférence, ateliers,...) (C. 10.1) ; - Identifie les ressources utilisables pour la proposition : équipe, partenaires, espaces, budgets (C. 10.2) ; - Contractualise avec les intervenants si nécessaires (C. 10.2) ; - Répartit les rôles au sein des équipes (C. 10.3) ; - Présente les moyens à mobiliser (charge de travail, éventuellement modification des horaires d'ouverture) (C. 10.3) ; - Organise l'évènement, et son évaluation (C 10.3) ; - Présente le plan de communication, son phasage, les canaux de diffusion (C. 10.4).

Organiser et mettre en œuvre des services aux publics			
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
		- L'articulation avec des programmations d'autres collectivités ; - Le plan de communication spécifique. Réalisation collective, à distance.	