

Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de la nouvelle orfo] sur la formation professionnelle initiale d'

Agente en information documentaire / Agent en information documentaire avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du [date d'élaboration et de signature du plan de formation par l'Ortra, cf. p. 29 du présent document]
(état le...)

N° de la profession 70508

Table des matières

1. Introduction	3
2. Bases de la pédagogie professionnelle	3
2.1. Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	3
2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	5
2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)	5
2.4. Collaboration entre les lieux de formation	6
3. Profil de qualification	7
3.1. Profil de la profession	7
3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	9
3.3. Niveau d'exigences de la profession	9
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	10
Domaine de compétences opérationnelles a: Sélection, intégration et contrôle de la qualité des supports d'information, des données et des documents d'archives.....	10
Domaine de compétences opérationnelles b: Gestion des données et des métadonnées	14
Domaine de compétences opérationnelles c: Préservation, conservation, désherbage ou élimination des supports d'information, des données et des documents d'archives.....	17
Domaine de compétences opérationnelles d: Transmission d'informations et de compétences.....	19
Domaine de compétences opérationnelles e: Recherche d'informations	25
Élaboration	29
Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité	30
Annexe 2: Liste des professions apparentées	31
Annexe 3: Coopération entre les lieux de formation – Attribution des compétences opérationnelles aux années	32
Annexe 4: Glossaire	33
Annexe 5: Glossaire spécifique à la profession	36

Liste des abréviations

ABD	Archives Bibliothèque Documentation
AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
I+D	Information et documentation
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

La profession d'agent en information documentaire comprend cinq **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: Domaine de compétences opérationnelles a: «Sélection, intégration et contrôle de supports d'information, de données et de documents d'archives»

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétences opérationnelles b: «Gestion des données et des métadonnées» regroupe par exemple trois compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les agents en information documentaire aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle



2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité: C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit:

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les agents en information documentaire restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. Par exemple: Ils citent les associations I+D suisses et internationales. (C1)
C2	Comprendre	Les agents en information documentaire expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Par exemple: Ils décrivent les possibilités d'utilisation des différents formats et leur compatibilité. (C2)
C3	Appliquer	Les agents en information documentaire mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. Par exemple: Ils font appel à différents fournisseurs tels que des bases de données commerciales externes, des labels de musique et d'autres fournisseurs d'information pour la sélection. (C3)

C4	Analyser	Les agents en information documentaire analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. Par exemple: Ils testent les fonctionnalités générales, la fonction de recherche et vérifient la qualité des données à la suite de mises à jour ou de modifications dans le système afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements. (C4)
C5	Synthétiser	Les agents en information documentaire combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. Par exemple: Ils initient les clients à la recherche, à l'utilisation des fonds, au prêt et au retour des supports d'information, des données et des documents d'archives et ils adaptent leur communication aux besoins spécifiques des différents groupes cibles. (C5)
C6	Évaluer	Les agents en information documentaire évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. Par exemple: Ils évaluent la qualité, la pertinence, la fiabilité, l'expertise de l'auteur et l'utilité des informations et des sources d'information imprimées et numériques. (C6)

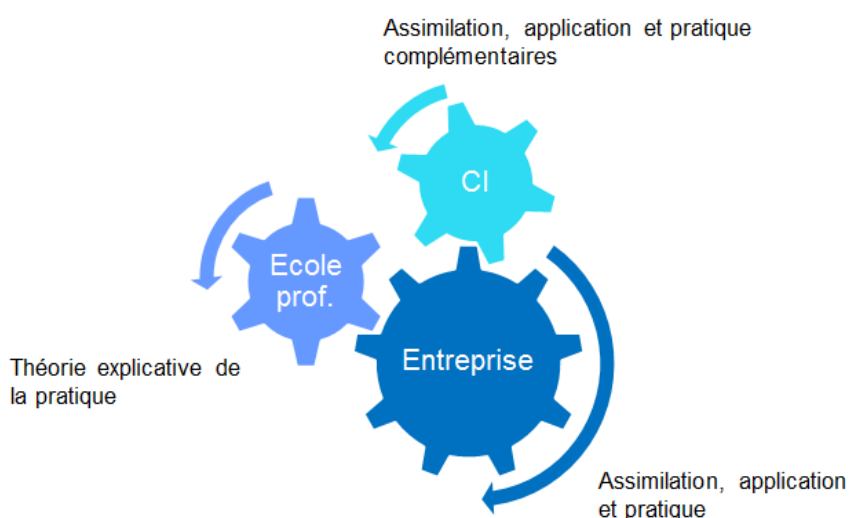
2.4. Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- **Entreprise formatrice:** dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle:** elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises:** ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les agents en information documentaire doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1. Profil de la profession

La matière première des agents en information documentaire est l'information². Les agents en information documentaire traitent les informations sous diverses formes, en quantités variables et la mettent à la disposition du public par différents canaux. Ils aident leur institution à rendre accessible une information de qualité à un large public. Ils contribuent à faire de leur institution un espace culturel, soutiennent leur institution dans ses tâches et structurent l'information à l'aide de systèmes de classement.

Domaine d'activité

Les agents en information documentaire exercent leur activité dans des archives, dans des bibliothèques scientifiques ou publiques ou encore dans des centres de documentation et d'information d'entreprises. L'objectif commun de ces institutions est d'acquérir des informations dans différentes thématiques et sur divers supports, puis de les traiter de manière à ce que les utilisateurs puissent retrouver ces informations et les exploiter.

Dans les archives, les agents en information documentaire s'occupent principalement des tâches liées à la conservation de documents et de dossiers.

Dans les centres de documentation, la recherche et la constitution de dossiers thématiques représentent les tâches dominantes.

Dans l'univers des bibliothèques, les activités quotidiennes peuvent différer d'un type de bibliothèque à un autre. Les bibliothèques publiques et les bibliothèques scientifiques en sont un exemple. Le contact avec les clients joue un rôle important dans les deux bibliothèques. Mais dans les bibliothèques publiques, les agents en information documentaire servent principalement le grand public. Le public des bibliothèques scientifiques est quant à lui composé de chercheurs, d'étudiants et de membres de hautes écoles. En bibliothèque scientifique, le catalogage des médias et l'élaboration de produits en ligne représentent en outre des tâches importantes.

Durant la formation en entreprise, les agents en information documentaire effectuent les tâches spécifiques à leur entreprise. Les travaux qui ne sont que peu ou pas présents dans l'entreprise elle-même sont enseignés dans le cadre de stages externes.

Principales compétences opérationnelles

Dans les archives, les agents en information documentaire collectent des documents, tels que les procès-verbaux d'un conseil communal, la correspondance d'un écrivain ou les rapports annuels du club de football local. Dans les bibliothèques, ils acquièrent divers médias, tels que des livres, des revues spécialisées, des CD, des jeux vidéo et des licences pour les livres numériques.

Ils vérifient les documents et les médias entrants et saisissent leurs descriptions dans un catalogue électronique ou une base de données en suivant un système de règles usuel. Ils importent aussi des fichiers électroniques afin que les utilisateurs puissent retrouver des informations et des médias. Lorsqu'ils travaillent sur l'ordinateur avec les supports d'information, les données et les documents d'archives, ils doivent faire preuve de persévérance et doivent travailler avec beaucoup de soin et de précision, afin d'assurer une grande qualité de travail.

Ils mettent à disposition des travaux, des informations ou des fonds émanant de leur propre institution et de tiers par exemple sur le site web de leur institution, sur des plateformes en ligne, dans une base de données interne ou sur les réseaux sociaux. Ce faisant, ils tiennent toujours compte des bases légales (par exemple, les droits de la personnalité et les droits d'auteur).

² L'information est une connaissance thématique indépendante de son support.

Ils étiquettent et nomment les supports d'information, les données et les documents d'archives de manière à ce qu'ils puissent être retrouvés sur la base des informations contenues dans le catalogue et des informations visibles sur les rayons. Dans les archives, ils préparent les documents selon des directives strictes afin que ceux-ci puissent encore être exploitables dans un avenir lointain.

Les agents en information documentaire CFC sont en contact régulier avec les clients et les fournisseurs. Ils soutiennent les clients dans leurs recherches de supports d'information, de données et de documents d'archives et les guident dans les recherches pour trouver des informations sur les sujets désirés dans le catalogue électronique ou dans les bases de données.

Dans leurs institutions, ils participent à l'organisation d'événements, de visites guidées et de formations, dans le cadre desquels leurs compétences en matière de créativité, de présentation et de communication sont sollicitées.

Exercice de la profession

Les agents en information documentaire travaillent sur l'ordinateur et s'intéressent à tous types d'informations. Ils travaillent de manière très précise, systématique et autonome. Dans le contact avec les clients, ils interagissent toujours de manière orientée vers les intérêts de ces derniers. Il est naturel pour les agents en information documentaire d'apprendre aux clients à se servir de divers appareils électroniques, tels que des liseuses, de leur montrer comment utiliser divers catalogues et bases de données en ligne, d'organiser des visites, de mener des entretiens avec les clients et de concevoir des expositions avec des médias. Durant les entretiens de référence, ils font preuve d'une grande intuition, d'un esprit structuré et pensent de manière systématique pour trouver des informations et définir les souhaits spécifiques des clients. Ils montrent un vif intérêt pour l'actualité et font preuve de créativité dans le développement des collections et dans la conception de cours ou d'événements avec leur équipe.

Leur domaine de travail étant en constante évolution, les agents en information documentaire font preuve de flexibilité et démontrent la curiosité et l'ouverture au changement nécessaires pour se développer continuellement.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les agents en information documentaire contribuent à offrir à un large public un accès facile et gratuit à des informations fiables. Le public peut ainsi développer son esprit critique et se former tout au long de la vie. De plus, les agents en information documentaire créent par leur travail un espace culturel pour la population. Dans cet espace, les gens peuvent s'instruire par l'auto-apprentissage, au travers de cours, de visites guidées ou d'autres événements portant sur un large éventail de sujets. Les agents en information documentaire veillent également à ce que les informations soient conservées à long terme tout en restant accessibles. Par leur travail, ils soutiennent l'ensemble du secteur éducatif et culturel. Dans le domaine archivistique, ils veillent à ce que le public comprenne les actions des organismes étatiques ou privés.

Culture générale

La culture générale comprend les compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences		Compétences opérationnelles →		
a	Sélection, intégration et contrôle de la qualité des supports d'information, des données et des documents d'archives	a1: Préparer, évaluer, sélectionner et vérifier la qualité des contenus des supports d'information, des données et des documents d'archives	a2: Intégrer des supports d'information, des données et des documents d'archives dans les archives, les bibliothèques et les centres de documentation	a3: Contrôler la qualité matérielle et numérique des supports d'information, des données et des documents d'archives
b	Gestion des données et des métadonnées	b1: Cataloguer, inventorier et classer des supports d'information, des données et des documents d'archives	b2: Gérer des bases de données, des interfaces et des serveurs institutionnels conformément au mandat de l'entreprise	b3: Publier des données en ligne conformément au mandat de l'entreprise
c	Préservation, conservation, désherbage ou élimination des supports d'information, des données et des documents d'archives	c1: Préserver les supports d'information, les données et les documents d'archives de l'institution	c2: Vérifier l'actualité, la lisibilité et la fonctionnalité des supports d'information, des données et des documents d'archives conservés par l'institution ou en constater la perte ou les dommages éventuellement subis	c3: Désherber ou éliminer les supports d'information, les données et les documents sans valeur archivistique de l'institution
d	Transmission d'informations et de compétences	d1: Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes	d2: Guider la clientèle dans l'utilisation de logiciels, d'infrastructures et d'autres offres de l'institution	d3: Soutenir les relations de l'entreprise avec le public
e	Recherche d'informations	e1: Définir les besoins de la clientèle en fonction la demande de la recherche	e2: Rechercher les informations conformément à la demande de recherche	e3: Transmettre les résultats conformément à la demande de recherche

3.3. Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a: Sélection, intégration et contrôle de la qualité des supports d'information, des données et des documents d'archives		
Compétence opérationnelle a1: Préparer, évaluer, sélectionner et vérifier la qualité des contenus des supports d'information, des données et des documents d'archives		
Les agents en information documentaire sélectionnent des supports d'information, des données et des documents dans les thématiques de leur entreprise et vérifient leur crédibilité et leur pertinence. Ils actualisent les fonds au travers de canaux imprimés et numériques et vérifient la disponibilité des supports d'information, des données et des documents d'archives dans le système de gestion interne. Les agents en information documentaire gèrent les données et les dossiers conformément aux principes du records management.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a1.en1 Ils recherchent les actualités et nouveautés dans les domaines traités par leur institution et les présentent. (C3)	a1.ep1a Ils expliquent l'influence du terme «information» sur la société. (C2) a1.ep1b Ils expliquent le thème de l'acquisition de l'information au fil du temps. (C2) a1.ep1c Ils expliquent la formation de l'opinion publique ainsi que les facteurs médiatiques qui l'influencent. (C2) a1.ep1d Ils expliquent la différence entre le fait scientifique et les connaissances issues de la vie quotidienne. (C2) a1.ep1e Ils expliquent les modèles économiques et les valeurs des fournisseurs de données et des producteurs d'informations les plus courants ainsi que leurs domaines thématiques. (C2)	
a1.en2 Ils appliquent les concepts d'assurance qualité dans leur domaine d'activité. (C3)	a1.ep2 Ils expliquent comment l'information est créée, comment elle est diffusée et en connaissent les effets sur leur profession et leur vie quotidienne. Ils vérifient les supports, les données et les documents en s'appuyant sur les	

	concepts d'assurance qualité existants. (C3)	
a1.en3 Pour la sélection de supports d'information, de données et de documents, ils font appel à différents fournisseurs tels que des bases de données commerciales externes, des labels de musique ou autres fournisseurs d'information. (C3)	a1.ep3a Ils décrivent les types de supports d'information physiques et numériques. (C2) a1.ep3b Ils caractérisent les supports et les fournisseurs d'information actuels. (C2)	a1.ci3 Ils expliquent les tendances actuelles des nouveaux types de médias et de leur acquisition par les centres ABD. (C2)
a1.en4 Ils sélectionnent divers supports et données en fonction de la politique d'acquisition, des propositions d'achat ou des bases de données utilisées par l'entreprise. (C3)	a1.ep4 Ils appliquent des critères de sélection pour identifier des sources et des informations fiables. (C3)	
a1.en5 Ils vérifient si les supports d'information et les données sélectionnés sont déjà présents dans le système de gestion interne. (C3)		a1.ci5 Ils préparent l'évaluation de l'offre documentaire. (C3)
a1.en6 Ils gèrent les supports d'information, les données et les documents selon les principes de records management appliqués par leur institution. (C4)	a1.ep6 Ils expliquent les principes du records management. (C2)	a1.ci6 Ils appliquent les principes du records management. (C3)
a1.en7 Ils vérifient si les supports d'information, les données et documents d'archives correspondent à la politique d'acquisition ou de conservation. (C4)		
a1.en8 Ils vérifient l'actualité des contenus en ligne et des contenus physiques de l'institution et les mettent à jour si nécessaire. (C4)	a1.ep8a Ils mettent une veille thématique en place pour suivre des sites web, des actualités et des bases de données. (C4) a1.ep8b Ils appliquent les critères appropriés pour vérifier l'actualité de données numériques et imprimées. (C3)	
a1.en9 Ils vérifient la compatibilité des fichiers électroniques et sélectionnent les formats appropriés en fonction des recommandations en vigueur. (C3)	a1.ep9 Ils décrivent les possibilités d'utilisation des différents formats et leurs compatibilités. (C2)	a1.ci9 Ils expliquent le processus de transfert de données ou de versement de documents d'archives aux organes versants ou aux individus conformément aux dispositions légales. (C3)

a1.en10 Ils vérifient si et sous quelles conditions ils peuvent accepter des dons. (C3)	a1.ep10 Ils expliquent la signification des accords sur les échanges, les dons et les dépôts. (C2)	
--	---	--

Compétence opérationnelle a2: Intégrer des supports d'information, des données et des documents d'archives dans les archives, les bibliothèques et les centres de documentation

Les agents en information documentaire commandent et réceptionnent des supports d'information, des données et des documents d'archives. Ils attribuent les commandes aux centres de coûts pertinents de l'entreprise. Ils convertissent des données dans d'autres formats et les préparent pour l'importation dans une base de données. Ils importent les fichiers sélectionnés.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a2.en1 Ils commandent des données, des supports imprimés et numériques en tenant compte du budget et affectent les différentes commandes au centre de coûts pertinent de l'entreprise. (C3)		
a2.en2 Lors de la commande et la prise en charge des données, ils prennent en considération les différents producteurs de données, leurs conditions de livraison, les délais de livraison et les dispositions légales. (C3)	a2.ep2 Ils décrivent le processus de commande et de livraison des données, des supports imprimés et numériques. (C2)	
a2.en3 Ils importent des données dans la base de données de l'entreprise. (C3)	a2.ep3 Ils convertissent des données dans d'autres formats en vue de leur importation. (C3)	
a2.en4 Ils prennent en charge les supports d'information, les données et les documents d'archives conformément aux dispositions légales et selon les spécifications de l'entreprise. (C3)	a2.ep4 Ils expliquent les dispositions légales liées à l'intégration de supports d'information, de données et de documents d'archives. (C2)	

Compétence opérationnelle a3: Contrôler la qualité matérielle et numérique des supports d'information, des données et des documents d'archives		
<p>Les agents en information documentaire vérifient et traitent les factures ainsi que les bordereaux de versement. Ils vérifient que les données, les supports d'information et les documents d'archives ne présentent pas de défauts et sont complets. Lorsque des supports d'information sont endommagés ou que des données sont défectueuses, ils prennent en charge la procédure de réclamation. Ils enregistrent la réception de supports d'information, de données et de documents d'archives dans le système et créent si nécessaire un bordereau de versement. Ils gèrent les licences et les abonnements.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.en1 Ils vérifient que la facture, la livraison, le bordereau de versement ou les ensembles de données sont complets et exempts de défauts et de dommages. (C3)	a3.ep1 Ils expliquent les méthodes de vérification et les programmes utilisés pour le traitement des ensembles de données. (C2)	
a3.en2 Ils traitent les erreurs en nettoyant les données ou en les transmettant aux services compétents. (C3)		
a3.en3 Lors de livraisons de biens endommagés ou défectueux, ils prennent en charge les réclamations oralement ou par écrit dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)	a3.ep3a Ils expliquent le processus de réclamation pour les supports d'information, les données et les documents d'archives endommagés ou défectueux. (C2) a3.ep3b Ils effectuent une procédure de réclamation pour les livraisons endommagées ou défectueuses oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2) et en anglais (niveau B1) (C3).	
a3.en4 Ils établissent un bordereau de versement complet. (C3)		
a3.en5 Ils traitent les factures entrantes et sortantes, contrôlent les dépenses ainsi que leurs affectations aux différents centres de coûts. (C3)		
a3.en6 Ils gèrent des licences et abonnements. (C3)	a3.ep6 Ils décrivent la gestion de licences et d'abonnements. (C2)	

Domaine de compétences opérationnelles b: Gestion des données et des métadonnées		
Compétence opérationnelle b1: Cataloguer, inventorier et classer des supports d'information, des données et des documents d'archives <p>Les agents en information documentaire cataloguent ou inventorient les supports d'information physiques et numériques, les données et les documents d'archives. Ils appliquent l'indexation matière également. Dans le cadre du catalogage formel, ils réutilisent ou créent des métadonnées. Ils relient les supports d'information, les données et les documents d'archives à l'inventaire d'archives ou aux fonds.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.en1 Ils cataloguent, inventorient, indexent et classifient les supports d'information, les données et les documents d'archives. (C3)	b1.ep1a Ils décrivent les systèmes de classification, les normes de catalogage et de description. (C2) b1.ep1b Ils expliquent les différences entre les divers systèmes de classification et les différentes normes de catalogage. Ils expliquent également les utilités des systèmes de classification et des normes de catalogage. (C3)	b1.ci1a Ils saisissent et complètent des métadonnées dans un système de gestion de bibliothèque courant et ce conformément aux normes et standards en vigueur. (C3) b1.ci1b Ils saisissent et complètent des métadonnées dans un logiciel de gestion d'archives courant et ce conformément aux normes et standards en vigueur. (C3) b1.ci1c Ils vérifient l'exhaustivité des informations et créent les métadonnées correspondantes. (C3)
b1.en2 Après analyse sur d'autres plateformes, ils saisissent et complètent les métadonnées conformément aux normes en vigueur ou à d'autres règles et conventions courantes dans le système de gestion de l'entreprise. (C4)		b1.ci2 Ils analysent les tendances et développements des méthodes de catalogage et de description, des systèmes et des normes. (C4)
b1.en3 Ils appliquent les dispositions légales. (C3)	b1.ep3a Ils décrivent les dispositions relatives au droit d'auteur, à la protection des données, aux délais de communication ou aux droits d'utilisation. (C2) b1.ep3b Ils expliquent les dispositions relatives à la protection des enfants et des jeunes face aux médias. (C2)	b1.ci3 Ils cataloguent ou inventorient les supports d'information imprimés ou numériques conformément aux normes appliquées par les centres ABD dans les différentes régions linguistiques. (C3)

Compétence opérationnelle b2: Gérer des bases de données, des interfaces et des serveurs institutionnels conformément au mandat de l'entreprise		
<p>Les agents en information documentaire créent de nouveaux comptes d'utilisateurs comprenant des droits d'accès aux bases de données, serveurs institutionnels ou plateformes souhaités. Ils travaillent sur des serveurs institutionnels ou plateformes électroniques pour l'archivage de documents numériques. Dans le cadre de la gestion des données, ils observent les normes nationales et internationales, les schémas et ontologies. Pour atteindre un niveau élevé de cohérence, ils nettoient les données et les bases de données. Les agents en information documentaire convertissent les données et les préparent en vue de migrations.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.en1 Ils créent de nouveaux comptes d'utilisateurs comprenant des droits d'accès aux bases de données, serveurs institutionnels ou plateformes appropriés. (C3)	b2.ep1a Ils décrivent des bases de données et des serveurs institutionnels ou des plateformes électroniques pour l'archivage de documents numériques. (C2) b2.ep1b Ils expliquent les procédés de transfert et de migration de données. (C2)	
b2.en2 Ils travaillent sur des serveurs institutionnels ou plateformes électroniques pour l'archivage de documents numériques conformément aux dispositions légales. (C3)		
b2.en3 Ils appliquent les normes internationales, les formats d'autorité, les schémas et ontologies dans le contexte des données liées ainsi que les normes nationales dans le contexte de la gestion des données. (C3)	b2.ep3 Ils expliquent les normes internationales, les schémas et ontologies dans le contexte des données liées ainsi que les normes nationales dans le contexte de la gestion des données. (C2)	b2.ci3a Ils partagent et traitent activement des données et apprennent à connaître en profondeur la fonctionnalité, la structure et les buts d'une plateforme de partage de données en ligne. (C4) b2.ci3b Ils réutilisent et exploitent des données mises à la disposition de la société, à travers une plateforme de partage de données en ligne (C4).
b2.en4 Ils nettoient les données et les bases de données dans le but d'atteindre un niveau élevé de cohérence. (C3)		b2.ci4 Ils rédigent des codes simples de programmation pour le nettoyage de données. (C3)
b2.en5 Ils convertissent des données et des fichiers. (C3)		

Compétence opérationnelle b3: Publier des données en ligne conformément au mandat de l'entreprise		
<p>Les agents en information documentaire publient des travaux, des informations ou des fonds de leur propre entreprise et de tiers sur le site web de leur entreprise, sur des plateformes en ligne, dans des bases de données ou sur les réseaux sociaux. Suite à de mises à jour ou des modifications dans le système, ils testent les différentes fonctionnalités, la fonction de recherche et vérifient la qualité des données. Ils optimisent les contenus pour les moteurs de recherche et sont attentifs à l'expérience utilisateur. Les agents en information documentaire conseillent et soutiennent les clients dans la saisie et le téléchargement de données. Ils fournissent des informations sur les données ouvertes, l'Open Access et les ressources éducatives libres ainsi que sur leurs options de publication.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.en1 Ils publient des informations, des publications ou des fonds provenant de leur entreprise ou de tiers sur différentes plateformes, en tenant compte des dispositions légales. (C3)	b3.ep1a Ils décrivent les types de publication et les formats de fichiers sur différentes plateformes. (C2) b3.ep1b Ils vérifient si la réutilisation de documents et de données sur des plateformes sont conformes aux dispositions légales. (C3) b3.ep1c Ils sélectionnent les types de publication et les formats de fichier appropriés pour publier et gérer des contenus sur différentes plateformes. (C3) b3.ep1d Ils expliquent les options techniques pour la transmission d'informations sensibles. (C2)	b3.ci1 Ils présentent les futurs développements et tendances dans le domaine des technologies numériques. (C3)
b3.en2 Ils vérifient l'actualité des contenus et des marches à suivre et initient des modifications si nécessaire. (C4)	b3.ep2 Ils appliquent les principes et techniques de convivialité et d'expérience utilisateur à des sites web. (C3)	
b3.en3 Ils testent les fonctionnalités générales, la fonction de recherche et vérifient la qualité des données à la suite de mises à jour ou de modifications dans le système afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements. (C4)	b3.ep3 Ils décrivent des dysfonctionnements dans le traitement de données. (C2)	
b3.en4 Ils gèrent et actualisent le site web de l'entreprise. (C5)	b3.ep4 Ils créent un site web simple en suivant les principes de base du web design. (C4)	b3.ci4 Ils optimisent les contenus pour les moteurs de recherche. (C4)
b3.en5 Ils gèrent les contenus et contributions sur les réseaux sociaux. (C3)	b3.ep5 Ils éditent des contenus et des contributions sur les réseaux sociaux et sur d'autres plateformes. (C3)	

b3.en6 Ils informent les clients sur les possibilités de publication en Open Data, Open Access et REL (ressources éducatives libres) en adaptant leur communication au destinataire. (C3)	b3.ep6 Ils décrivent l'Open Data, l'Open Access et les REL (ressources éducatives libres). (C2)	
--	--	--

Domaine de compétences opérationnelles c: Préservation, conservation, désherbage ou élimination des supports d'information, des données et des documents d'archives		
Compétence opérationnelle c1: Préserver les supports d'information, les données et les documents d'archives de l'institution		
Les agents en information documentaire préparent les supports physiques et numériques, les données et les documents d'archives pour leur conservation. Ils intègrent les données à une structure ou à un ordre approprié. Ils numérisent les supports et les documents analogiques dans un format approprié. Ils préservent les supports physiques et les médias selon les normes de conservation adéquates. Les agents en information documentaire entreposent, étiquettent et sauvegardent les informations et les supports d'information.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.en1 Ils numérisent des médias et documents analogiques. (C3)		
c1.en2 Ils conservent les supports physiques et les médias conformément aux règlements de l'entreprise. (C3)	c1.ep2 Ils décrivent les mesures de conservation ainsi que les manières de procéder qui en découlent. (C2)	
c1.en3 Ils entreposent, étiquettent et sauvegardent les informations et les supports d'information. (C3)	c1.ep3a Ils expliquent les répercussions qu'ont divers facteurs sur la durée de vie des supports d'information. (C2) c1.ep3b Ils expliquent les principes de base de l'archivage électronique à long terme. (C2) c1.ep3c Ils expliquent la sauvegarde à long terme d'informations issues du web ainsi que l'archivage du web. (C2)	

Compétence opérationnelle c2: Vérifier l'actualité, la lisibilité et la fonctionnalité des supports d'information, des données et des documents d'archives conservés par l'institution ou en constater la perte ou les dommages éventuellement subis		
<p>Les agents en information documentaire vérifient si la politique de conservation de l'entreprise est observée pour les supports d'information, les données et les documents d'archives. Ils vérifient l'actualité, la lisibilité et la fonctionnalité des supports d'information, des données et des documents conservés par l'institution ou en constatent la perte ou les dommages éventuellement subis. En cas de perte ou dommage, ils initient les processus appropriés pour le remplacement ou pour résoudre le problème.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c2.en1 Ils s'assurent que la politique de conservation de l'entreprise (les délais de protection ainsi que les contrôles d'authenticité et d'intégrité sont inclus ici) est observée pour les supports d'information, les données et les documents. (C4)	c2.ep1 Ils expliquent les conditions optimales de conservation ainsi que les conditions requises par les appareils de mesure. (C2)	
c2.en2 Ils vérifient la lisibilité et la fonctionnalité des supports d'information, des données et des documents d'archives. (C4)	c2.ep2a Ils décrivent différentes formes de dommages subis par les supports d'information, les données et les documents d'archives. (C2) c2.ep2b Ils décrivent les mesures de prévention des dommages, de préservation et de restauration des supports d'information, des données et des documents d'archives. (C2)	
c2.en3 Ils vérifient si les documents physiques ne sont pas endommagés par des micro-organismes, des rongeurs, des insectes ou des produits chimiques par exemple. (C3)		
c2.en4 Ils vérifient l'exhaustivité, l'intégrité et l'authenticité des fonds et signalent toute anomalie. (C3)		
c2.en5 Ils prennent en charge le processus de réparation, de rachat ou d'élimination dans les cas de matériel endommagé. (C3)	c2.ep5 Ils expliquent les critères déterminant le recourt aux demandes de réparation, aux rachats ou à l'élimination du matériel endommagé. (C2)	

Compétence opérationnelle c3: Désherber ou éliminer les supports d'information, les données et les documents sans valeur archivistique de l'institution		
<p>Les agents en information documentaire suppriment de leurs fonds des supports d'information, des données et des documents sans valeur archivistique. Ils éliminent et suppriment les supports, les données et les documents d'archives en observant les dispositions légales, la protection des données et la protection de l'environnement. Ils suppriment les métadonnées des bases de données.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.en1 Ils éliminent et suppriment les supports d'information, les données et les documents d'archives conformément aux dispositions légales. (C3)	c3.ep1 Ils expliquent les bases juridiques de la conservation et de l'élimination (lois sur l'archivage). (C2)	c3.ci1 Ils éliminent et suppriment les supports d'information, les données et les documents d'archives conformément aux dispositions légales ou les transmettent aux archives définitives. (C3)
c3.en2 Dans le cadre des éliminations, ils appliquent les dispositions légales en matière de protection des données et de protection de l'environnement. (C3)	c3.ep2 Ils décrivent les procédures d'élimination des supports d'information, des données et des documents d'archives, en tenant compte de la protection des données et de la protection de l'environnement. (C2)	c3.ci2 Ils expliquent les objectifs et les efforts actuels des centres et des associations ABD en faveur de la durabilité. (C2)

Domaine de compétences opérationnelles d: Transmission d'informations et de compétences		
Compétence opérationnelle d1: Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes		
<p>Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.en1 Ils informent les nouveaux clients sur les modalités d'inscription, sur les droits et obligations associés à l'inscription ainsi qu'aux tarifs de l'entreprise. (C3)	d1.ep1 Ils expliquent ce à quoi il faut faire attention lors de l'inscription et expliquent les possibilités d'utilisations des fonds et des infrastructures. (C2)	
d1.en2 Ils procèdent à l'enregistrement des nouveaux clients ou les aident à s'inscrire par eux-mêmes. (C3)		

d1.en3 Ils traitent et mettent à jour les données personnelles des clients de manière confidentielle et observent les dispositions légales. (C3)		
d1.en4 Ils répondent aux questions des clients oralement et par écrit, dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)	<p>d1.ep4a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep4b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
d1.en5 Ils initient les clients à la recherche, aux possibilités d'utilisations des fonds, au prêt et au retour des supports d'information, des données et des documents d'archives. Ils adaptent leur communication aux besoins spécifiques des différents groupes cibles. (C5)	d1.ep5 Ils expliquent le paysage suisse de l'information et de la documentation ainsi que ses collections marquantes. (C2)	
d1.en6 Ils aident les clients à délimiter le sujet de leurs recherches. (C3)	d1.ep6 Ils appliquent les termes techniques de l'histoire culturelle, littéraire et scientifique ainsi que de la systématique de manière adéquate. (C3)	
d1.en7 Ils vérifient les délais de protection et autres dispositions légales et en informent les clients. (C3)		
d1.en8 Ils prennent en charge les processus de prêt et de retour des supports d'information, des données ou des documents d'archives. (C3)		
d1.en9 Ils traitent la gestion des rappels. (C3)		

d1.en10 Ils mènent les entretiens sur les litiges et les autres échanges avec les clients de manière amicale et constructive dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C4)	d1.ep10a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3) d1.ep10b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)	d1.ci10a Ils mènent des conversations exigeantes avec les clients et ce de manière constructive. (C4) d1.ci10b Ils appliquent des stratégies pour la résolution de conflit. (C4)
d1.en11 Ils abordent la diversité culturelle et sociale avec confiance et agissent dans le respect de l'éthique professionnelle et de l'éthique de l'entreprise. (C5)	d1.ep11a Ils expliquent les principes les plus importants de l'éthique professionnelle dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C2) d1.ep11b Ils expliquent les mesures institutionnelles qui permettent de soutenir la diversité sociale. (C2)	d1.ci11 Ils appliquent des principes de l'éthique professionnelle et de l'éthique d'entreprise dans leurs relations avec les clients. (C4)
d1.en12 Ils prennent conscience de leur apparence professionnelle et en extraient des mesures d'amélioration. (C4)		
d1.en13 Ils prennent en charge la gestion de la caisse. (C3)		

Compétence opérationnelle d2: Guider la clientèle dans l'utilisation de logiciels, d'infrastructures et d'autres offres de l'institution

Les agents en information documentaire guident les clients dans l'utilisation de l'offre informatique, des infrastructures et des autres services de l'institution. En cas de problème technique, ils assurent une assistance informatique de premier niveau orientée vers les intérêts de la clientèle. Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation des équipements et des services. Ils proposent des courtes formations. Ils utilisent des logiciels courants et instruisent les clients sur leur utilisation. Ils se tiennent à la disposition des clients pour répondre à leurs questions.

**Objectifs évaluateurs
entreprise**
**Objectifs évaluateurs
école professionnelle**
**Objectifs évaluateurs
cours interentreprises**

d2.en1 Ils conseillent les clients dans la sélection et l'utilisation d'informations, de médias, d'équipements, de ressources ou de logiciels. (C4)	d2.ep1a Ils emploient des nouvelles infrastructures et des nouveaux services. (C3) d2.ep1b Ils expliquent le rôle des entreprises I+D en lien avec la liberté intellectuelle, l'information neutre, l'accès à l'information et l'éthique professionnelle. (C2) d2.ep1c Ils expliquent la signification de la censure ainsi que ses conséquences sur la société et les bibliothèques. (C2)	d2.ci1 Ils présentent les développements actuels des appareils techniques et des logiciels destinés aux clients. (C2)
d2.en2 Ils exploitent le matériel informatique et les logiciels courants de l'entreprise. (C3)	d2.ep2a Ils expliquent l'histoire d'internet et du web et leur impact sur la culture informationnelle et sur les méthodes de communications d'aujourd'hui. (C2) d2.ep2b Ils expliquent le développement des supports d'information les plus importants dans l'histoire. (C2)	
d2.en3 Ils réalisent le support informatique de premier niveau. (C3)		d2.ci3 Ils réalisent le support informatique de premier niveau pour des problèmes courants. (C3)
d2.en4 En cas de problème, ils contactent les différents services pertinents ou orientent les clients vers ces derniers. (C3)		
d2.en5 Ils conçoivent du matériel de formation et de présentation pour des cours et des formations en respectant l'identité visuelle de l'entreprise, les droits d'auteur et la protection des données. (C4)	d2.ep5a Ils créent des supports de formation et de présentation adaptée au groupe cible. (C3) d2.ep5b Ils analysent les supports de formation et de présentation et les modifient en fonction des tendances. (C4)	
d2.en6 Ils dispensent des courtes formations sur l'utilisation des équipements, sur les logiciels et les offres. (C3)		

<p>d2.en7 Ils établissent des instructions, des guides et des tutoriels pour l'utilisation des appareils et des services sous forme imprimée et numérique dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C4)</p>	<p>d2.ep7a Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels pour l'utilisation d'appareils et pour des services de manière orientée vers les intérêts de la clientèle. (C4)</p> <p>d2.ep7b Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation d'appareils dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
<p>d2.en8 Ils analysent les retours de collègues et de clients et initient les mesures d'amélioration appropriées. (C4)</p>		

Compétence opérationnelle d3: Soutenir les relations de l'entreprise avec le public

Les agents en information documentaire organisent des événements afin de proposer des offres attrayantes et diversifiées à différents groupes cibles. Ce faisant, ils composent avec le concept de communication interne, les infrastructures et les ressources disponibles. Ils conçoivent le matériel publicitaire en fonction de la charte graphique et de l'identité visuelle de l'entreprise et contribuent à l'aménagement intérieur. Les agents en information documentaire analysent les événements et tirent des conclusions appropriées sur la base des résultats.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d3.en1 Ils aménagent les espaces de manière attrayante et selon des thèmes en fonction de l'occasion et de la saison. (C4)</p>	<p>d3.ep1 Ils conçoivent des aménagements intérieurs en fonction d'un thème ou d'une saison. (C4)</p>	
<p>d3.en2 Ils sélectionnent un canal de communication en fonction du groupe cible et du concept de communication interne. (C4)</p>	<p>d3.ep2 Ils expliquent les diverses possibilités de partage d'information et évaluent les avantages et les inconvénients de ces possibilités. (C4)</p>	
<p>d3.en3 Ils créent du matériel publicitaire et du matériel d'information en suivant la charte graphique et l'identité visuelle de l'entreprise, en coopération avec le service de communication et de marketing. (C4)</p>	<p>d3.ep3 Ils présentent des concepts de marketing dans le domaine des relations publiques. (C3)</p>	<p>d3.ci3 Ils créent du matériel publicitaire et du matériel d'information pour différents canaux selon des concepts de communication courants. (C4)</p>

d3.en4 Ils élaborent la conception et le déroulement (scénario) d'un événement et organisent l'infrastructure et les ressources nécessaires. (C4)		d3.ci4a Ils développent de nouvelles idées d'événements et d'offres en fonction des dernières tendances et évolutions. (C4) d3.ci4b Ils élaborent des concepts pour des événements axés sur les groupes cibles en fonction des instructions et des conditions-cadre données par le mandant. (C4)
d3.en5 Ils organisent et animent des événements pour différents groupes cibles. (C4)	d3.ep5 Ils représentent visuellement les événements et les offres, de l'idée jusqu'à leur réalisation. (C4)	
d3.en6 Ils recueillent et conservent les résultats d'un événement sous une forme appropriée. (C3)		
d3.en7 Ils créent et éditent des enquêtes, des questionnaires, des formulaires et des quiz. (C4)	d3.ep7 Ils créent des formulaires de feedback. (C3)	
d3.en8 Ils analysent des statistiques et des formulaires de feedback et en extraient des mesures d'amélioration possibles. (C4)	d3.ep8a Ils représentent des statistiques visuellement. (C3) d3.ep8b Ils interprètent des statistiques. (C4) d3.ep8c Ils développent des mesures d'améliorations possibles sur la base d'analyses statistiques et de feedbacks. (C4)	
d3.en9 Ils présentent leur entreprise et ses valeurs à l'interne et à l'externe. (C3)	d3.ep9a Ils citent les associations I+D suisses et internationales. (C1) d3.ep9b Ils expliquent les principaux développements et principales influences des bibliothèques, archives et centres de documentation dans l'histoire. (C2)	

Domaine de compétences opérationnelles e: Recherche d'informations		
Compétence opérationnelle e1: Définir les besoins de la clientèle en fonction de la demande de la recherche Les agents en information documentaire prennent en charge les demandes de recherche via différents canaux de communication. Ils délimitent la demande en menant l'entretien de référence, ils s'informent sur le type de média, la période, l'étendue, la profondeur, l'approbation des coûts, la langue, le mode de transmission des résultats et le but de la recherche. Ils s'assurent ensuite d'avoir tous les renseignements pratiques pour la prise en charge de la recherche. Ils traitent les demandes de documents qui ne sont pas disponibles dans l'entreprise.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.en1 Ils prennent en charge les demandes de recherche via différents canaux de communication. (C3)	e1.ep1 Ils clarifient toutes les informations nécessaires qui permettent de prendre en charge une demande de recherche. (C2)	
e1.en2 Ils communiquent avec les clients dans la langue nationale respective via différents canaux de communication. (C3)		
e1.en3 Ils posent des questions dans le but de clarifier la question initiale. (C3)	e1.ep3 Ils recourent à l'entretien de référence pour délimiter les sujets de recherche. (C3)	
e1.en4 Ils clarifient les types de média souhaités, la période, l'étendue et la profondeur de recherche, l'approbation des coûts, la langue des résultats, le délai de recherche, le mode de transmission des résultats et le but de la recherche avec les clients. (C3)	e1.ep4a Ils utilisent des instruments de recherche, des outils de recherche et des opérateurs pour répondre aux questions générales et spécifiques des clients. (C3) e1.ep4b Ils utilisent des termes de recherche pertinents dans les recherches thématiques. (C3)	
e1.en5 Ils vérifient si les renseignements pratiques, comme les coordonnées du client par exemple, sont présentes dans la demande de recherche. (C3)		
e1.en6 Ils traitent les demandes de support d'information, de données et de documents d'archives qui ne sont pas disponibles dans l'entreprise et recourent au prêt entre bibliothèques ou aux acquisitions. (C3)		
e1.en7 Ils orientent les clients vers les services appropriés. (C3)		

Compétence opérationnelle e2: Rechercher les informations conformément à la demande de recherche Les agents en information documentaire se forgent une vue d'ensemble de la thématique. Ils recherchent des informations dans diverses bases de données, plates-formes en ligne, sources d'information numériques et imprimées ainsi que dans les fonds physiques. Les agents en information documentaire vérifient si les informations recherchées proviennent de sources fiables et tiennent compte des coûts et du budget de la recherche.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.en1 Ils identifient la discipline du thème de recherche, esquissent une vue d'ensemble neutre du sujet, et établissent la liste des termes de recherche concrets et pertinents. (C5)	e2.ep1a Ils expliquent quelles sont les institutions I+D pertinentes en Suisse pour les demandes de recherche thématiques spécifiques. (C2) e2.ep1b Ils attribuent les demandes de recherche thématiques à leurs disciplines respectives. (C2) e2.ep1c Ils analysent les demandes de recherche en tenant compte de leur contexte culturel, scientifique et social afin de délimiter la demande de recherche. (C4) e2.ep1d Ils expliquent quelles revues, bases de données et périodiques sont pertinents pour quels domaines thématiques. (C2)	
e2.en2 Ils définissent la méthodologie de recherche et les instruments de recherche pour effectuer la recherche. (C4)	e2.ep2a Ils décrivent les instruments de recherche et les outils de recherche ainsi que les opérateurs pour le travail de recherche. (C2) e2.ep2b Ils appliquent des méthodologies de recherche appropriées pour les demandes de recherche. (C3)	
e2.en3 Ils effectuent des recherches dans des instruments de recherche numériques et imprimés. (C3)		
e2.en4 Ils appliquent les syntaxes de recherche correctes. (C3)		

e2.en5 Ils identifient et recherchent des auteurs et des sources d'information et évaluent leur expertise. (C6)	e2.ep5a Ils évaluent la qualité, la pertinence, la fiabilité, l'expertise de l'auteur et l'utilité des informations et des sources d'information imprimées et numériques. (C6) e2.ep5b Ils distinguent les sources d'information sérieuses et neutres des informations qui sont falsifiées, obsolètes ou qui ne sont pas fiables. (C6) e2.ep5c Ils analysent et évaluent la qualité, la fiabilité et la falsification d'informations visuelles (images, films, vidéos web), d'informations écrites, des nouvelles et d'informations provenant des réseaux sociaux. (C6) e2.ep5d Ils distinguent les faits des opinions et l'objectivité des partis pris. (C4) e2.ep5f Ils expliquent l'influence de la désinformation sur la population. (C2)	
e2.en6 Ils évaluent si les informations recherchées proviennent de sources fiables. (C6)	e2.ep6 Ils expliquent l'origine et les droits d'utilisation de sources imprimées et numériques. (C2)	e2.ci6 Ils effectuent des recherches archivistiques. (C4)
e2.en7 Ils travaillent en étant attentifs aux coûts et en respectant les délais. (C3)		

Compétence opérationnelle e3: Transmettre les résultats conformément à la demande de recherche

Les agents en information documentaire transmettent au client les résultats de la recherche sous la forme et dans le format souhaités. Ils informent les clients sur les dispositions légales, les demandes de consultation nécessaires, les autorisations et la disponibilité des résultats. S'il existe des sources d'information supplémentaires, ils en informent le client.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e3.en1 Ils transmettent les résultats de la recherche dans les délais, sous la forme et dans le format souhaités par le destinataire. (C3)	e3.ep1 Ils rédigent un compte-rendu de recherche. (C3)	

e3.en2 Ils informent les clients des dispositions légales, des demandes de consultation ou d'autorisations nécessaires dans les langues nationales respectives. (C3)		
e3.en3 Ils informent les clients de la disponibilité des résultats de recherche. (C3)		
e3.en4 Si nécessaire, ils informent les clients des possibilités et des offres de recherche supplémentaires. (C3)		
e3.en5 Ils justifient les sélections opérées et les résultats de la recherche. (C5)	e3.ep5a Ils justifient et présentent les sélections opérées et les résultats de la recherche. (C5) e3.ep5b Ils expliquent les logiciels de gestion bibliographique les plus répandus. (C2) e3.ep5c Ils citent les sources en appliquant diverses normes internationales. (C3)	
e3.en6 Ils archivent la demande et les résultats de la recherche. (C3)		

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de l'Orfo] sur la formation professionnelle initiale d'agent/e en information documentaire avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

[Lieu, date]

Délégation à la formation I+D

La présidente/Le président

La secrétaire générale/Le secrétaire général

[Prénom, nom]

[Prénom, nom]

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le [date/cachet]

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agent/e en information documentaire	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agent/e en information documentaire	Délégation à la formation I+D
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Délégation à la formation I+D
Dossier de formation	Délégation à la formation I+D
Rapport de formation	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Délégation à la formation I+D
Documentation de la formation en entreprise	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Délégation à la formation I+D
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Délégation à la formation I+D
Programme de formation pour les cours interentreprises	Délégation à la formation I+D

Annexe 2: Liste des professions apparentées

Professions apparentées au sens de l'art. 10 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent/e en information documentaire CFC:

- Employé/e de commerce CFC
- Libraire CFC
- Médiaticien/ne CFC

Annexe 3: Coopération entre les lieux de formation – Attribution des compétences opérationnelles aux années

	1ère année			2ème année			3ème année		
	Entre-prise	École	CI	Entre-prise	École	CI	Entre-prise	École	CI
a Sélection, intégration et contrôle de la qualité des supports d'information, des données et des documents d'archives									
a1: Préparer, évaluer, sélectionner et vérifier la qualité des contenus des supports d'information, des données et des documents d'archives									
a2: Intégrer des supports d'information, des données et des documents d'archives dans les archives, les bibliothèques et les centres de documentation									
a3: Contrôler la qualité matérielle et numérique des supports d'information, des données et des documents d'archives									
b Gestion des données et des métadonnées									
b1: Cataloguer, inventorier et classer des supports d'information, des données et des documents d'archives									
b2: Gérer des bases de données, des interfaces et des serveurs institutionnels conformément au mandat de l'entreprise									
b3: Publier des données en ligne conformément au mandat de l'entreprise									
c Préservation, conservation, désherbage ou élimination des supports d'information, des données et des documents d'archives									
c1: Préserver les supports d'information, les données et les documents d'archives de l'institution									
c2: Vérifier l'actualité, la lisibilité et la fonctionnalité des supports d'information, des données et des documents d'archives conservés par l'institution ou en constater la perte ou les dommages éventuellement subis									
c3: Désherber ou éliminer les supports d'information, les données et les documents sans valeur archivistique de l'institution									
d Transmission d'informations et de compétences									
d1: Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes									
d2: Guider la clientèle dans l'utilisation de logiciels, d'infrastructures et d'autres offres de l'institution									
d3: Soutenir les relations de l'entreprise avec le public									
e Recherche d'informations									
e1: Définir les besoins de la clientèle en fonction la demande de la recherche									
e2: Rechercher les informations conformément à la demande de recherche									
e3: Transmettre les résultats conformément à la demande de recherche									

Légende

 Entreprise

 École

 CI

Annexe 4: Glossaire

(*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4^e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFP³.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.

³ RS 412.10

- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁴. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualifications «connaissances professionnelles».

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérence dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)

Une orfo régleme notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

⁴ RS 412.101.241

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire: formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans l'orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve).

Annexe 5: Glossaire spécifique à la profession

Assistance informatique de premier niveau

La responsabilité de l'assistance ou support de premier niveau est d'enregistrer et de classer les incidents reçus et d'entreprendre un effort immédiat afin de rétablir un service informatique défaillant le plus rapidement possible. Si aucune solution ne peut être trouvée, le support de premier niveau transférera l'incident à des groupes d'assistance technique spécialisés (support de deuxième niveau). Le support de premier niveau traite également les demandes de service et tient les utilisateurs informés du statut de leur incident à des intervalles réguliers.

Charte graphique

La charte graphique définit les visuels de l'ensemble de l'entreprise : de la typographie et de la conception du logo, des cartes de visite, de la papeterie, des médias électroniques, tels que la page d'accueil de l'entreprise, à la conception architecturale et chromatique du bâtiment de l'entreprise ou des locaux commerciaux ou encore des uniformes des employés.

Identité visuelle

L'identité visuelle décrit un concept stratégique complexe, qui coordonne toutes les activités de l'entreprise en termes de contenu et de forme, afin de créer une personnalité distinctive et d'accroître l'acceptation des services.

Open Access

L'Open Access fait référence à un accès en ligne gratuit, immédiat et illimité à la recherche numérique et aux travaux universitaires.

Open Data

Les Open Data ou données ouvertes sont des données auxquelles tout le monde peut librement et facilement accéder et que tout le monde peut utiliser et partager, ceci est défini à la fois par la licence et les formats dans lesquels les données sont mises à disposition.

Records management

Le records management est l'ensemble des activités nécessaires pour contrôler systématiquement la création, la distribution, l'utilisation et l'élimination d'informations conservées comme preuves d'activités et de transactions.

REL (ressources éducatives libres)

Matériel numérisé proposé gratuitement et ouvertement aux éducateurs, aux étudiants et aux autodidactes pour qu'ils puissent l'utiliser et le réutiliser pour l'enseignement, l'apprentissage et la recherche. Les REL comprennent des contenus d'apprentissage, des outils logiciels pour développer, utiliser et distribuer des contenus, et des ressources de mise en œuvre telles que des licences ouvertes.

Réseaux sociaux

Par réseaux sociaux, on entend les différentes formes de communication en ligne utilisées par les gens pour créer des réseaux, des communautés et des collectifs afin de partager des informations, des idées, des messages et d'autres contenus, tels que des vidéos.

Web design

Le web design ou conception de sites web est un processus de développement du web qui met l'accent sur des facteurs esthétiques tels que la mise en page, l'interface utilisateur et d'autres éléments visuels afin de rendre le site plus attrayant et plus facile à utiliser.