



**CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS**

Département de la santé, des affaires sociales et de la culture
Service de la culture
Médiathèque Valais

Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur
Dienststelle für Kultur
Mediathek Wallis



**MEDIATHEQUE
MEDIATHEK**
valais wallis

Référentiel des compétences

dans le domaine des bibliothèques

1. Préambule	2
2. Compétences attendues	3
3. Formation continue	11
4. Fiches compétences	
4.1 Accès à l'information	4
4.2 Médiation culturelle	6
4.3 Documents et collections	7
4.4 Communication	8
4.5 Gestion	9
4.6 Logistique	12
4.7 Autres compétences	13

Octobre 2022



1. Préambule

Les bibliothèques sont des lieux sociaux, culturels, d'étude, privilégiant les échanges permettant de tisser des liens. Les missions de base (publiques et/ou scolaires) des bibliothèques doivent donc permettre aux citoyens résidant ou de passage de se former, de se détendre, de partager et d'échanger. Celles-ci visent à encourager la lecture, la culture, à permettre de maîtriser le quotidien.

Le premier référentiel des compétences à destination des bibliothèques valaisannes a été rédigé en 2010. L'évolution des bibliothèques via la certification qualité, mais aussi par la digitalisation des ressources (collections, communication) nécessite la mise à jour du référentiel des compétences tenant compte des formations professionnelles reconnues au niveau de la Confédération (CFC Agent en information documentaire, Bachelor HES spécialiste en information documentaire, Master en information documentaire).

Engager une personne avec CFC ou avec un Bachelor doit tenir compte des missions des bibliothèques et des charges attendues de la part de l'employeur. Ce référentiel des compétences est une aide aux autorités de tutelle leur permettant de mieux comprendre les compétences selon les formations et diplômes retenus et proposer des descriptifs de poste appropriés.

2. Compétences attendues

Les formations diplômantes sont garantes des compétences définies par le référentiel des compétences européens. Des différences sont donc notables selon que la personne ne dispose d'aucune formation dans le domaine des sciences de l'information, d'un CFC AID ou d'un Bachelor HES sciences en information documentaire.

Les attentes au niveau des compétences diffèrent selon la fonction occupée au sein d'une bibliothèque : un responsable doit disposer de plus de compétences qu'un collaborateur en règle générale, notamment en matière de gestion.

La formation de base dite CLP (Bibliosuisse) n'est pas reconnue comme formation professionnelle par la Confédération. Néanmoins, trois niveaux de formation sont retenus concernant le personnel travaillant en bibliothèque. Par ordre d'importance croissant : sans formation reconnue et/ou formé-e CLP/Bibliosuisse (aide en information documentaire Aide ID), CFC agent ID, Bachelor HES spécialiste ID.

Les compétences attendues sont donc différentes pour un aide ID, un CFC ou un HES, de même si l'on est collaborateur ou responsable de la structure.

Les compétences sont classées dans 7 domaines :

1. Accès à l'information
2. Médiation culturelle
3. Documents et collections
4. Communication
5. Gestion
6. Logistique
7. Autres compétences

Des compétences spécifiques à la certification qualité (BVE – Bibliovalais Excellence) complètent le dispositif.

Les fiches mises en annexe précisent chaque compétence.

3. Formation continue

Les compétences s'acquièrent par la pratique mais aussi par la formation continue tout au long de son activité professionnelle et au-delà.

L'association Bibliosuisse (faîtière des bibliothèques au niveau suisse) propose des cours de formation continue de qualité, tout comme Biblioromandie, pour les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires en particulier.

Selon le nombre d'années de pratique en bibliothèque, il est possible de se lancer dans l'acquisition du CFC d'agent en information documentaire via un apprentissage standard (avec reconnaissance de formation si CFC antérieur ou maturité – dispenses de cours) ou solliciter l'article 32 de l'Ordonnance fédérale sur la formation professionnelle et de passer directement à l'examen de CFC.

Concernant les fiches 5.1 à 5.7 - description abréviations

Coll = Collaborateur/collaboratrice de bibliothèque

Resp = Responsable de bibliothèque

ID = information documentaire

En italique : compétences ajoutées en sus de l'euroréférentiel des compétences (en lien avec la certification qualité BiblioValais Excellence)

Fiche 5.1

Accès à l'information (services au public)	Aide ID		Agent ID		Spécialiste ID	
	coll	resp	coll	resp	coll	resp
En lien avec la certification qualité						
<i>Rédiger et mettre en œuvre la politique du service de prêt</i>		1		1		1
<i>Appliquer la politique du service de prêt</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Etablir des directives de prêt (règlement)</i>		1		1		1
<i>Organiser un service public efficace et de qualité</i>		1		1		1
Identification des besoins des clients						
Amener le client à préciser sa demande	1	1	1	1	1	1
Comprendre une demande de client	1	1	1	1	1	1
Définir les besoins du public		1		1	1	1
Définir les publics cibles		1		1	1	1
Établir un inventaire des besoins		1		1	1	1
Exploiter les suggestions		1		1	1	1
Identifier les difficultés du public	1	1	1	1	1	1
Recherche de l'information						
Élaborer des outils d'aide à la recherche		1	1	1	1	1
Connaître les outils d'information	1	1	1	1	1	1
Savoir utiliser les outils de recherche	1	1	1	1	1	1
Orienter le public vers les ressources pertinentes	1	1	1	1	1	1
Identifier les bibliothèques prestataires		1	1	1	1	1
Connaître les stratégies de recherche	1	1	1	1	1	1
Identifier la stratégie de recherche adéquate	1	1	1	1	1	1
Organiser les résultats des recherches			1	1	1	1
Décrire les outils d'accès à l'information			1	1	1	1
Localiser le document "physique" ou primaire	1	1	1	1	1	1
Maîtriser une méthodologie de recherche			1	1	1	1
<i>Maîtriser les offres en ligne proposées par son institution</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Maîtriser les fonctionnalités de son SIGB</i>		1	1	1	1	1
Relations avec les clients						
Soigner sa présentation personnelle	1	1	1	1	1	1
Faire preuve de neutralité à l'égard des clients	1	1	1	1	1	1
Accueillir le public	1	1	1	1	1	1
Énumérer et décrire les prestations de la bibliothèque	1	1	1	1	1	1
Être à disposition des clients	1	1	1	1	1	1
Faire respecter les règles	1	1	1	1	1	1
Accompagner des groupes dans leur travail		1	1	1	1	1
Développer un service de renseignement					1	1
Etablir les règles		1		1		1
Adapter les horaires aux besoins des clients		1		1		1
Adapter l'offre aux besoins du client		1		1		1

Référentiel des compétences dans le domaine des bibliothèques

Autonomiser les clients	1	1	1	1	1	1
Exploitation des informations obtenues par le client						
Soutenir le client dans l'exploitation des informations			1	1	1	1
Communiquer les documents						
Connaître les opérations de prêt	1	1	1	1	1	1
<i>Effectuer du service de prêt</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Ranger les documents en retour</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Contrôler le rangement des rayonnages</i>		1	1	1	1	1
<i>Conseiller les clients et les aider dans leurs recherches</i>	1	1	1	1	1	1

Fiche 5.2

Médiation culturelle (animation, mise en valeur, formation, ...)	Aide ID		Agent ID		Spécialiste ID	
	coll	resp	coll	resp	coll	resp
<i>Participer à des manifestations organisées par d'autres institutions</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Contacter la presse et les médias</i>		1		1		1
Valorisation des collections						
<i>Mettre en valeur des collections (vitrine, expo)</i>	1	1	1	1	1	1
Promouvoir les fonds	1	1	1	1	1	1
Promouvoir les nouveautés	1	1	1	1	1	1
Programmation culturelle						
Connaître les activités culturelles de la bibliothèque	1	1	1	1	1	1
Définir les sujets/thèmes culturels d'après les besoins		1		1		1
Identifier les genres d'animation		1	1	1	1	1
Identifier les besoins en matière d'échange culturel, littéraire et artistique.		1		1		1
<i>Mettre sur pied des manifestations pour enfants, adolescents et adultes (heures du conte, expositions, lectures publiques, etc.)</i>		1		1	1	1
Promouvoir la culture	1	1	1	1	1	1
Promouvoir la lecture	1	1	1	1	1	1
Promouvoir le patrimoine	1	1	1	1	1	1
Organisation et gestion d'un événement						
Constituer un "matériel d'accompagnement/d'info" pour les animations			1	1	1	1
Organiser un programme d'animation		1	1	1	1	1
Préparer une animation		1	1	1	1	
Animer des ateliers				1	1	1
Animer des colloques						1
Publication et édition						
Élaborer une publication					1	1
Formation et actions pédagogiques						
<i>Organiser des initiations de classes</i>		1		1	1	1
<i>Mettre sur pied des visites guidées</i>		1	1	1	1	1
<i>Organiser des formations destinées aux usagers (formation à la recherche documentaire, ...)</i>		1	1	1	1	1
Former le public	1	1	1	1	1	1
Organiser des cours de formation				1		1
Préparer un cours de formation				1	1	1
Donner un cours de formation			1	1	1	1
Créer des didacticiels					1	1

Fiche 5.3

Documents et collections (développement, traitement, gestion, ...)	Aide ID		Agent ID		Spécialiste ID	
	coll	resp	coll	resp	coll	resp
En lien avec la certification qualité						
<i>Définir et mettre en œuvre une politique de développement des documents et collections</i>		1		1		1
<i>Rédiger et mettre en œuvre une politique d'acquisition</i>		1		1		1
<i>Sélectionner les nouvelles acquisitions</i>		1	1	1	1	1
<i>Commander les nouveaux documents</i>		1	1	1	1	1
<i>Contrôler et réceptionner les nouvelles acquisitions</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Rédiger et mettre en œuvre la politique de traitement des documents</i>		1		1		1
<i>Organiser le circuit des documents</i>		1		1		1
<i>Indexer en CDU les nouveaux documents</i>		1	1	1	1	1
<i>Effectuer le catalogage</i>		1	1	1	1	1
<i>Contrôler les documents et organiser les travaux de réparation et nettoyage</i>	1	1	1	1	1	
<i>Réparer et nettoyer les documents</i>	1	1	1	1		
<i>Rédiger une politique de désherbage</i>		1		1		1
<i>Organiser la révision des fonds</i>		1		1	1	1
<i>Procéder au désherbage des fonds</i>		1	1	1	1	1
Identification et validation des sources d'information						
<i>Évaluer la qualité de l'information</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Connaître les fonds documentaires propres</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Connaître les sources d'information</i>			1	1	1	1
<i>Évaluer l'importance des documents</i>		1	1	1	1	1
Enrichissement des collections et des fonds						
<i>Définir les collections à conserver</i>						1
<i>Établir des critères de sélection</i>				1	1	1
Analyse et représentation de l'information						
<i>Connaître les supports documentaires</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Décrire un document selon des normes (catalogage)</i>			1	1	1	1
<i>Établir une typologie des documents pour leur traitement</i>		1		1	1	1
Traitement matériel des documents						
<i>Appliquer les techniques de reproduction</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Appliquer les techniques d'équipement</i>	1	1	1	1	1	1
Gestion des collections et des fonds						
<i>Établir un inventaire</i>				1	1	1
Conception et réalisation de produits et services						
<i>Élaborer une synthèse documentaire</i>					1	1
<i>Alimenter une base de questions-réponses</i>					1	1

Fiche 5.4

Communication (expression orale et écrite)	Aide ID		Agent ID		Spécialiste ID	
	coll	resp	coll	resp	coll	resp
Communication orale						
S'exprimer en public	1	1	1	1	1	1
Communication écrite						
Rédiger des courriers		1	1	1	1	1
Rédiger des documents de présentation		1	1	1	1	1
Rédiger les textes		1	1	1	1	1
Tenir un procès-verbal		1	1	1	1	1
Communication par les TIC (informatique)						
Connaître les techniques de la communication électronique	1	1	1	1	1	1
Rédiger des courriels	1	1	1	1	1	1
Maîtriser la gestion des courriels	1	1	1	1	1	1
Maîtriser les outils informatiques (<i>bureautique et web de base</i>)	1	1	1	1	1	1
Maîtriser les techniques de bureautique		1	1	1	1	1
Élaborer des documents multimédias de présentation		1	1	1	1	1
Utiliser les moyens de diffusion virtuels (réseaux sociaux, ...)			1	1	1	1
Pratique de langues étrangères						
Comprendre l'autre langue cantonale			1	1	1	1
S'exprimer dans l'autre langue cantonale						1
Comprendre l'anglais			1	1	1	1
Communication interpersonnelle						
Adapter son langage aux clients	1	1	1	1	1	1
Convaincre	1	1	1	1	1	1
Avoir de la facilité dans les contacts	1	1	1	1	1	1
Entretenir de bonnes relations	1	1	1	1	1	1
Mener les négociations				1	1	1
Mener un entretien		1	1	1	1	1
Communication institutionnelle						
Connaître les moyens de communication	1	1	1	1	1	1
Élaborer une stratégie de communication		1		1		1
Communiquer à l'interne	1	1	1	1	1	1
Faire connaître sa bibliothèque auprès des partenaires potentiels	1	1	1	1	1	1
Renforcer l'image de l'institution auprès des partenaires		1		1	1	1
Communiquer aux autorités de tutelles		1		1		1
Communiquer avec les médias		1		1	1	1

Fiche 5.5

Gestion (management, RH, finances, ...)	Aide ID		Agent ID		Spécialiste ID	
	coll	resp	coll	resp	coll	resp
En lien avec la certification qualité						
<i>S'occuper des différentes tâches administratives</i>		1		1		1
<i>Etablir les statistiques mensuelles et annuelles</i>		1		1		1
<i>Etablir les statistiques selon la demande du canton</i>		1		1		1
<i>Informier régulièrement l'autorité légale (commune, commission, conseil de fondation), rapport annuel</i>		1		1		1
<i>Rédiger le rapport annuel</i>		1		1		1
<i>Organiser et rédiger la revue de direction</i>		1		1		1
<i>Veiller à la mise à jour des documents normatifs métiers et des procédures</i>		1		1		1
<i>Rédiger et tenir à jour le plan d'action annuel</i>		1		1		1
<i>Examiner et améliorer le fonctionnement et les prestations de la bibliothèque</i>		1		1		1
<i>Elaborer le concept publicitaire et image de la bibliothèque</i>		1		1		1
<i>Etablir un contact régulier avec l'autorité légale</i>		1		1		1
<i>Représenter la bibliothèque à l'extérieur</i>		1		1		1
<i>Etre responsable de la gestion du personnel (gestion heures, présence, vacances, remplacements, ...) NB. La partie administrative est en principe du ressort de l'administration communale/cantonale</i>		1		1		1
<i>Etablir le budget</i>		1		1		1
<i>Contrôler les dépenses et recettes</i>		1		1		1
<i>Effectuer le bilan de fin d'année des comptes</i>		1		1		1
<i>Gérer la caisse (de prêt)</i>		1		1		1
Application du droit de l'information						
<i>Connaitre les bases du droit de l'information</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Mettre en application les bases du droit de l'information</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Sensibiliser au plagiat</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Sensibiliser le client au copyright</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Sensibiliser le client aux éventuels biais dus à la censure</i>			1	1	1	1
Gestion de la sécurité						
<i>Appliquer les consignes de sécurité</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Déclencher une alarme</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Savoir porter secours (1ers secours)</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Analyser les risques (humain, technique, naturel)</i>		1		1		1
<i>Identifier les sources de conflit (agression, vol...)</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Savoir intervenir en cas de conflits/mauvais comportements</i>	1	1	1	1	1	1
<i>Établir un plan catastrophe (feu, eau, tremb. de terre...)</i>		1		1	1	1
<i>Rédiger des conventions</i>		1		1		1
Autres aspects de gestion/ADMINISTRATION						

Respecter une procédure	1	1	1	1	1	1
Gérer une cafétéria (<i>n'exigeant pas de patente</i>)		1		1		1
Organiser des séances de travail		1		1	1	1
Gérer l'administration		1		1		1
Établir une procédure		1	1	1	1	1
Élaborer des documents normatifs administratifs		1		1		1
Élaborer des documents normatifs métiers		1		1		1
Élaborer un appel d'offre		1		1		1
Rédiger des contrats		1		1		1
Conception et mise en œuvre d'une stratégie						
Définir les prestations que l'on veut offrir		1		1		1
Définir les objectifs communs		1		1		1
Définir les options pertinentes		1		1		1
Déterminer les axes prioritaires		1		1		1
Déterminer les enjeux pertinents pour l'institution		1		1	1	1
Gestion de projet et planification						
Appliquer la mise en œuvre d'un plan d'action	1	1	1	1	1	1
Conduire la mise en œuvre d'un plan d'actions		1		1		1
Établir un projet				1	1	1
Établir un calendrier		1		1	1	1
Élaborer un plan d'action		1		1		1
Gestion des ressources humaines						
Intégration et mise en œuvre des valeurs institutionnelles						
<i>Veiller à l'instruction des collaborateurs (introduction aux différentes tâches qui leur sont confiées)</i>		1		1		1
<i>Surveiller/consulter/contrôler les collaborateurs</i>		1		1		1
Choisir les personnes compétentes		1		1		1
Créer une ambiance de travail constructive		1	1	1	1	1
Établir un cahier des charges pour le personnel						1
Gérer les ressources humaines		1		1		1
Gérer les situations de stress		1	1	1	1	1
Motiver les collaborateurs		1		1		1
Partager son savoir entre collègues		1	1	1	1	1
S'associer les services de personnes compétentes	1	1	1	1	1	1
Transmettre un feed back (retour)		1	1	1	1	1
Formation du personnel						
<i>Encourager à la formation continue des collaboratrices et collaborateurs</i>		1		1		1
<i>Participer à des cours de perfectionnement, congrès et journées d'études (notamment aux manifestations organisées par les associations professionnelles)</i>	1	1	1	1	1	1
Développer les compétences du personnel		1		1		1
Élaborer un catalogue de compétences						1
Gestion financière						

Référentiel des compétences dans le domaine des bibliothèques

Analyser des coûts		1		1		1
Analyser la rentabilité		1		1		1
Demander des devis		1	1	1	1	1
Établir un budget		1		1		1
Gérer les ressources financières		1	1	1	1	1
Marketing						
Tenir compte des bonnes pratiques (concurrence)		1		1	1	1
Connaître les outils publicitaires		1	1	1	1	1
Connaître les techniques de marketing						1
Étudier le marché						1
Promouvoir les prestations		1	1	1	1	1
Diagnostic, évaluation et amélioration						
Élaborer des rapports d'analyse		1		1	1	1
Proposer des mesures d'amélioration		1	1	1	1	1
Associer les collaborateurs à l'amélioration du produit		1		1		1
Utiliser les statistiques d'utilisation des prestations		1		1	1	1
Comparer les pratiques de sa bibliothèque avec d'autres institutions		1	1	1	1	1
Évaluer les outils de sa bibliothèque		1	1	1	1	1
Évaluer les prestations		1	1	1	1	1
Interpréter les données statistiques		1		1	1	1
Mener des enquêtes de satisfaction				1	1	1
Modifier une prestation		1		1		1

Fiche 5.6

Logistique (aménagement, équipement, technologies, ...)	Aide ID		Agent ID		Spécialiste ID	
	coll	resp	coll	resp	coll	resp
Responsabilité générale						
<i>Veiller à l'entretien des équipements informatiques, techniques et des locaux</i>		1		1		1
<i>Veiller au remplacement du mobilier et des équipements techniques</i>		1		1		1
<i>Veiller à l'entretien des locaux (nettoyage, réparations, etc.)</i>		1		1		1
<i>Veiller à la mise en place de mesures environnementales touchant la logistique et les activités métiers</i>		1		1		1
Aménagement et équipement						
Mettre en place une signalétique (signalisation)		1		1	1	1
Aménager les espaces publics de manière conviviale	1	1	1	1	1	1
Faciliter les accès aux espaces	1	1	1	1	1	1
Connaître les lieux	1	1	1	1	1	1
Définir les besoins en espace (superficie)		1		1		1
Définir les besoins en mobilier	1	1	1	1	1	1
Identifier les défaillances (<i>en déterminer le niveau au préalable</i>), manquements nuisibles au fonctionnement du SID		1	1	1	1	1
Technologies de l'informatique EXTERNALISÉ					1	1
Maintenir les réseaux informatiques					1	1
Développer les réseaux informatiques					1	1
Maintenir le parc informatique					1	1
Renouveler le parc informatique					1	1
<i>Assurer la sécurité informatique</i>					1	1
<i>Maintenir le soft</i>					1	1
Renouveler le soft					1	1
Technologies de l'Internet						
Veiller à l'actualisation du contenu du site web et/outils de communication		1	1	1	1	1
Gérer le site web					1	1
Faire remonter l'information pour le site web	1	1	1	1	1	1

Fiche 5.7

Autres compétences (savoir être, ouverture, contacts, ...)	Aide ID		Agent ID		Spécialiste ID	
	coll	resp	coll	resp	coll	resp
Faire preuve de curiosité intellectuelle	1	1	1	1	1	1
Connaître les enjeux de la société		1	1	1	1	1
Assurer une veille professionnelle			1	1	1	1
Maîtriser une discipline scientifique (bibliothèque de type spécialisée)					1	1
Connaître les contenus spécifiques des SID du réseau ou de la région		1	1	1	1	1
Organiser des rencontres régulières avec les membres du réseau		1		1		1
Développer des actions communes		1		1	1	1
Constituer un réseau de personnes		1		1	1	1
Définir les avantages et inconvénients d'un partenariat		1		1	1	1
Déterminer les partenariats		1		1	1	1
Communiquer la politique des valeurs de sa bibliothèque		1	1	1	1	1
Faire adhérer les collaborateurs aux options de la direction		1		1		1
Identifier les valeurs						1