



Consortium CERTIDoc

Systeme europeen de certification des professionnels
de l'information-documentation

Guide de l'évaluation

2004

Version originale : français

Version finale du 28 mai 2004

Membres du groupe de projet :

ADBS : Jean Meyriat

Bureau van Dijk : Éric Sutter

DGI : Marc Rittberger

SEDIC : Carlos Tejada

ULB : Marc Vandeur

Document établi avec le soutien financier de la Commission européenne - Programme Leonardo da Vinci

© Consortium CERTIDoc, 2004

SOMMAIRE

1 - Objet	3
2 - Références	3
3 - Objectif de l'évaluation	3
4 - Auto-évaluation par le postulant	3
5 - Évaluation des éléments fournis par le postulant	4
6 - Entretien	6
7.- Évaluation du niveau de qualification	7

1 - OBJET

Ce document précise la procédure d'évaluation d'un postulant à la certification européenne en Information-documentation telle qu'elle est prévue aux § 8.5 et 8.6 du *Règlement général* établi par le consortium CERTIDoc. Cette évaluation consiste à faire examiner par un jury les compétences déclarées par le postulant en regard des exigences minimales requises pour un niveau de qualification donné et définies dans l'*Euroréférentiel I&D (édition 2004), vol. 1 et 2* de l'ECIA. Ce document constitue un guide méthodologique pour les organismes certificateurs agréés et, plus particulièrement, pour les membres des jurys qui ont à examiner les dossiers des postulants à la certification ; il devrait contribuer à la cohérence de l'évaluation et des décisions entre les jurys (de différents pays ou d'un même pays mais avec une composition variant dans le temps).

2 - RÉFÉRENCES

- Consortium CERTIDoc : *Règlement général* (2003)
- Consortium CERTIDoc : *Habilitation des évaluateurs et organisation des jurys* (2004)
- ECIA : *Euroréférentiel I&D (édition 2004), vol. 1 et 2*

3 - OBJECTIF DE L'ÉVALUATION

Le processus d'évaluation, qui comprend plusieurs étapes, a pour but d'évaluer les compétences professionnelles du postulant, donc de vérifier - avant de délivrer une attestation - que le postulant maîtrise les savoirs, les démarches intellectuelles, les modes de résolution de problèmes, les savoir-faire, les habiletés, la mise en œuvre des techniques, les outils... qui sont ceux que la profession exige normalement d'un individu opérationnel dans son métier au niveau postulé (parmi les quatre retenus dans le *Règlement général CERTIDoc*) et qui sont mentionnés dans les différents domaines de compétence de l'*Euroréférentiel I&D (édition 2004)*.

*Il revient au postulant d'en faire la démonstration par l'apport de justificatifs ou de " preuves ". Il revient aux évaluateurs de juger de la pertinence de ces preuves en regard des caractéristiques décrites dans l'*Euroréférentiel I&D (édition 2004)*.*

4 - AUTO-ÉVALUATION PAR LE POSTULANT

Une évaluation du niveau de compétence atteint par le postulant est effectuée par celui-ci domaine par domaine à l'aide de l'*Euroréférentiel I&D (édition 2004), vol. 1 : Compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation* et des supports mis à disposition par l'organisme certificateur (fiche d'auto-évaluation, outil électronique...).

Cette auto-évaluation dans chacun des domaines de compétence doit être accompagnée :

- de commentaires (description des tâches effectivement réalisées de façon routinière dans le cadre de son activité professionnelle, contribution ou responsabilité revenant au postulant dans le cadre d'une réalisation collective, degré de complexité de problèmes périodiquement résolus, etc.)
- si possible, de références à des justificatifs ou “ preuves ” qui accompagneront le "dossier du postulant"

On entend par “ preuves ” tout document qui permet d'attester la maîtrise d'un savoir ou d'un savoir-faire dans un domaine de compétence donné. Ce peut être :

- l'attestation d'un professionnel tiers qui a été en situation, à plusieurs reprises, d'évaluer objectivement la réalisation d'une prestation routinière effectuée par le postulant tant au niveau de la méthode suivie qu'au niveau des résultats obtenus et par rapport aux règles de l'art de la profession, à des besoins d'usagers, etc.
- le résultat lui-même de l'activité habituellement menée : un produit d'information, un outil documentaire, un support de communication, le résultat d'une enquête, un cahier des charges, etc.
- une publication professionnelle : communication à un congrès sur les travaux réalisés dans le domaine de compétence considéré, ouvrage édité, etc.
- un support de formation reflétant une activité d'enseignement, de transfert de connaissances, de tutorat, etc.
- des références vérifiables d'interventions effectuées auprès de clients externes dans le cadre d'une activité de conseil ou d'assistance (en organisation, en ingénierie documentaire, en évaluation de sources d'information, etc.).
- des résultats de mesure d'efficacité professionnelle effectuée par un tiers.

Ce positionnement se traduit par un chiffre correspondant au niveau de compétence que le postulant pense avoir atteint, selon l'échelle fournie par l'*Euroréférentiel I&D édition 2004*, de 0 (s'il n'a aucune connaissance du sujet, ce qui est d'ailleurs une situation qui peut être tout à fait normale) à 4.

Nota 1 : Une même preuve peut concerner plusieurs domaines de compétence mais le commentaire doit être propre au domaine.

Nota 2 : Le résultat d'une réalisation non routinière ou non habituelle (donc exceptionnelle par son ampleur ou sa complexité, peu fréquente ou unique) peut être admis comme preuve dans la mesure où il est démontré qu'il s'agit bien d'une réalisation personnelle, que les règles de l'art ont été respectées, que les délais de réalisation ont été raisonnables et que le destinataire/bénéficiaire du travail en a été satisfait.

Nota 3 : L'indication d'un niveau pour le domaine de compétence S01 du groupe 5 “ Savoirs complémentaires ”, n'est pas obligatoire. Si le postulant souhaite mettre en avant un savoir-faire particulièrement utile à l'exercice de son activité de professionnel de l'information-documentation, il doit se positionner dans la grille et indiquer clairement en commentaires :

- l'intitulé du domaine de compétence correspondant,
- une description détaillée des savoir-faire mis en œuvre dans le cadre de l'activité d'information-documentation et justifiant le niveau choisi (tâches qui ne pourraient être faites en cas d'ignorance de ce savoir ou savoir-faire particulier).

5 - ÉVALUATION DES ÉLÉMENTS FOURNIS PAR LE POSTULANT

Les membres du jury s'engagent à respecter le caractère confidentiel des documents qualifiés comme tels par le postulant.

Les membres du jury prennent connaissance des pièces du dossier du postulant, à savoir :

- motivations, objectifs poursuivis,
- fiche descriptive du parcours professionnel (CV pré-structuré selon formulaire),
- copie des diplômes généraux et spécialisés possédés,
- plan de développement professionnel continu (formations continues suivies, stages effectués, auto-formation démontrée...) et attestations associées,
- descriptif de l'entreprise dans laquelle il travaille ou a récemment travaillé (statut, taille, branche d'activité, effectifs, équipement, structure documentaire...),

- fonction exercée, composantes de l'activité (missions, tâches, projets développés...) et de l'organisation du travail ; conditions dans lesquelles l'activité se déroule ; degré d'autonomie ; importance de l'équipe, responsabilités au sein de l'équipe....,
- réalisations personnelles (publications, produits...) et autres preuves de savoir-faire ou de maîtrise des techniques utiles à l'exercice du métier ou de la fonction,
- informations éventuelles sur la participation à des activités associatives ou para-professionnelles,
- fiche d'auto-évaluation des compétences.

Les membres du jury apprécient les notes proposées par le postulant dans chaque domaine de compétence et les preuves apportées par lui.

Le jury peut être amené, au vu de ces justificatifs et des commentaires présentés, à affecter un niveau de compétence différent de celui déclaré par le postulant ou à demander au postulant des preuves complémentaires.

Une note intermédiaire est ainsi attribuée au postulant pour chaque domaine de compétence.

- si elle est égale ou supérieure au minimum requis pour le niveau postulé, le postulant est alors convoqué à un entretien ;
- si elle est inférieure, le postulant en est informé avec les notations retenues et les commentaires du jury ; il peut alors choisir :
 - soit d'être évalué pour un niveau de qualification inférieur et d'être convoqué à un entretien sur cette base,
 - soit d'attendre six mois pour déposer un complément de dossier attestant une amélioration des compétences. Cette nouvelle demande de certification est alors de nouveau examinée par le jury.

Le président du jury prépare ensuite l'entretien avec les autres membres du jury en déterminant, notamment, les aspects sur lesquels sera questionné le postulant.

Aspects à prendre en considération par les évaluateurs

Les compétences professionnelles du postulant - au niveau considéré - seront vérifiées plus particulièrement sur les aspects suivants (soit à travers l'examen des pièces du dossier, soit au cours de l'entretien) :

- contribution effective et régulière aux activités " cœur de métier " de l'information-documentation (traiter le contenu et pas uniquement gérer des flux de documents ou manipuler des outils électroniques),
- bonne compréhension de la fonction documentaire, des enjeux pour l'organisation, de la mission de médiation entre les sources et les demandeurs, des différentes finalités de la gestion des documents et, surtout, de leur contenu (veille, mémoire, aide à la résolution de problème, contribution au perfectionnement des connaissances...), en général et dans le contexte particulier de son poste actuel (perception des enjeux spécifiques, des priorités...),
- capacité d'analyse des besoins des usagers, de leurs attentes : qualité de la sélection du contenu, de la présentation ou des modalités de mise à disposition ; suivi de l'évolution des besoins, organisation du retour d'information,
- efficacité des méthodes retenues ; efficacité ; maîtrise des règles de l'art ou de leur transposition ; maîtrise des technologies et de l'organisation ; adaptation aux technologies de l'information et de la communication les plus récentes,
- autonomie ; responsabilité ; prise d'initiative ; capacité à suggérer des améliorations ; contribution positive au sein d'une équipe,
- adaptabilité à divers contextes de travail ; vocabulaire, culture professionnelle élargie ; lecture de publications professionnelles. Bonne intégration à la profession (contact avec d'autres professionnels, formation continue...),
- ampleur des responsabilités, niveau des responsabilités exercées actuellement, complexité des missions confiées, des savoirs mobilisés.

Points à vérifier plus particulièrement selon le niveau postulé :

Niveau 1 : “ assistant en information-documentation ”

- connaissance du vocabulaire et des techniques de base en information-documentation ;
- responsabilité opérationnelle (exécution de routine) de la fabrication d’un produit documentaire (bulletin par exemple), d’un service (fourniture de renseignements par recherche simple dans un fichier), d’un outil (mise à jour d’une liste de revues, d’un fichier de sources...).

Niveau 2 : “ technicien en information-documentation ”

- recherche d’information élaborée dans des banques de données ; usage des langages documentaires contrôlés ; contribution à la mise à jour ;
- produits documentaires réalisés en complète autonomie et adaptés au contexte ou aux besoins des usagers ;
- prise en charge complète d’une petite unité de travail avec traitement de contenu ;
- attestation de réalisations personnelles (étude d’informatisation d’un petit fonds documentaire, état de l’art sur un sujet, structuration d’un site web...).

Niveau 3 : “ manager en information-documentation ”

- mise en œuvre effective d’au moins une méthode reconnue de management (analyse de la valeur, qualité, management de projet...) ;
- expérience relative au management des ressources (tableau de bord, budget, animation d’équipe, évaluation de moyens techniques...) ;
- attestation de réalisations personnelles impliquant un réel travail d’ingénierie, de conception de produit d’information.

Niveau 4 : “ expert en information-documentation ”

- activités de transfert des connaissances dans son domaine de spécialité ;
- attestation de réalisations personnelles démontrant la possession d’un niveau supérieur d’expertise par rapport au niveau 3 “ manager ” ;
- références d’intervention d’expertise, d’étude ou de conseil auprès de plusieurs organismes.

6 - ENTRETIEN

Il s’agit d’évaluer les compétences professionnelles du postulant et son aptitude à remplir les fonctions que l’on peut confier à un certifié de son niveau.

Au sein de la procédure d’évaluation, l’entretien du postulant avec le jury a plus spécifiquement pour but de :

- disposer de précisions éventuelles sur la contribution effective du postulant dans les travaux ou résultats présentés dans le dossier,
- apprécier le “ recul ” ou “ l’approche critique ” qu’a le postulant sur son activité professionnelle,
- clarifier et compléter les informations présentées dans le dossier (élucider des aspects que ne met pas en lumière le déclaratif ou les justificatifs),
- mettre en évidence d’éventuelles incohérences entre les commentaires et justificatifs fournis dans le dossier et les explications présentées oralement,
- confirmer ou infirmer les notes dans des domaines où il pouvait subsister une hésitation de la part du jury.

Le jury a toute latitude pour conduire l’entretien et mener ses investigations. Néanmoins, le séquençement suivant est préconisé :

- En ouverture de séance, les membres du jury se présentent au postulant.
- Le postulant dispose ensuite de 10 à 15 minutes maximum pour exposer les activités professionnelles dont il a la charge, les méthodes qu’il met en œuvre, les interactions qu’il a avec les usagers et la façon dont il appréhende leurs besoins ou attentes.

- Un premier questionnaire peut porter sur la contribution personnelle du postulant aux activités et réalisations des produits et prestations documentaires, sur les interactions avec l'encadrement et les collègues de travail.
- Un autre questionnaire peut porter sur la vision qu'a le postulant sur les points forts et les points faibles de son activité professionnelle.
- Un questionnaire peut porter sur un domaine particulièrement "faible" par rapport au niveau requis : Quelle en est la cause ? Quelles dispositions ont été prises par le postulant pour accroître sa compétence ?

À l'issue de l'entretien, le postulant est invité à se retirer. Des informations lui sont données sur la date approximative de la décision du Comité de certification.

Le jury délibère et détermine les notes définitives attribuées à chaque domaine de compétence et groupe de domaines de compétence, prenant en compte les documents du dossier remis par le postulant, les compléments d'information apportés lors de l'entretien oral et les clarifications et les explications fournies oralement par le postulant.

Le fait, pour un postulant, de disposer d'un niveau de compétence dans le domaine S01 du groupe S peut influencer sur l'appréciation du jury, si ce niveau de compétence est clairement argumenté et justifié tant en preuves jointes au dossier qu'au cours de l'entretien, et servir en quelque sorte de note compensatoire pour un domaine des groupes T, C ou M où le postulant serait faible.

L'examen de la qualité de présentation du dossier peut influencer le jury sur la note attribuée au domaine "Communication écrite". De même la qualité de comportement du postulant au cours de l'entretien peut influencer le jury sur la note attribuée au domaine "Communication orale".

Dans des cas qui doivent rester très exceptionnels et qui doivent être dûment justifiés et argumentés, le jury souverain peut rendre un avis défavorable malgré des notes supérieures au seuil minimal du niveau considéré ou, au contraire, rendre un avis favorable à la certification à un niveau donné malgré des notes inférieures au seuil minimal du niveau considéré.

>>> Après délibération, le président remplit une fiche d'appréciation¹(notes d'appréciation, suite à donner à la demande de certification, arguments ou appréciation globale pour accepter ou non le postulant au niveau demandé ou lui proposer éventuellement de l'accepter à un niveau inférieur, suggestions de formation complémentaire) ; cette fiche est datée et signée par les membres du jury.

Le dossier et la fiche d'appréciation sont ensuite transmis au Comité de certification pour décision finale.

C'est seulement à ce stade que le postulant est informé officiellement de la décision prise par le Comité de certification.

7. EVALUATION DU NIVEAU DE QUALIFICATION

Comme indiqué ci-dessus, l'évaluation se déroule en deux étapes :

1^{ère} étape : auto-évaluation par le postulant et appréciation par le jury de la pertinence ou non des notes que s'est attribuées le candidat.

Le jury décide alors ou non de convoquer le candidat à un entretien. (cf. chap. 5).

2^e étape : Ajustement de la note par le jury à l'issue de l'entretien avec le postulant

Le second rôle du jury est de s'entretenir avec le postulant afin de raffiner l'évaluation de ses qualités professionnelles, ainsi que de ses qualités personnelles indispensables pour exercer le métier et son aptitude à remplir les fonctions qu'un certifié peut être appelé à remplir. Le jury suit les modalités et recommandations présentées au chapitre 6 ci-dessus pour déterminer les notes définitives et prendre sa décision sur la délivrance du certificat.

7.1 Procédure de calcul des notes (principe)

Le mécanisme de la certification européenne est objectivement lisible sous la forme de calculs opérés sur des notes. Ces notes sont des chiffres représentant les niveaux que l'on a décidé de distinguer dans un domaine de compétence quelconque. Le système européen en connaît cinq : 0,1,2,3,4.

¹ Selon le modèle développé par l'organisme certificateur

