

Ausbildungsdelegation I+D | Délégation à la formation I+D | Delegazione alla formazione I+D

Recommandations relatives à l'année de pratique dans des archives, bibliothèques et centres de documentation, pour des stagiaires I+D

Toute personne titulaire d'une maturité gymnasiale qui souhaite entamer des études auprès d'une haute école spécialisée doit acquérir au préalable une expérience pratique dans le monde du travail lui permettant de démontrer que ses compétences pratiques et théoriques liées à son futur champ professionnel sont suffisantes pour réussir des études de bachelor axées sur la pratique auprès d'une HES. En concertation avec les associations professionnelles, les HES veillent à harmoniser les exigences relatives à l'expérience du monde du travail.

En règle générale, la personne stagiaire aura besoin d'une période de mise au courant plus ou moins longue afin de se familiariser avec les processus et les activités au sein de l'entreprise. La convention de stage peut définir cette période comme une phase particulière et l'assortir d'un calendrier qui lui est propre.

Engagement au sein de l'entreprise en fonction des objectifs d'apprentissage

Pendant le stage d'expérience du monde du travail (EMT), la personne stagiaire peut, selon les objectifs convenus, être appelée à intervenir dans *différents domaines ou départements d'une entreprise*. Elle aura ainsi la possibilité de se faire une idée plus précise du fonctionnement de l'entreprise et des processus de travail.

Le plan de formation des agents et agentes en information documentaire (AID) est le fondement de l'expérience du monde du travail. Sur la base du plan de formation de leur centre ABD, les responsables de stage dressent la liste des objectifs évaluateurs que les stagiaires peuvent acquérir dans le centre ABD et prennent contact avec d'autres centres ABD adaptés à des stages pratiques à l'extérieur. Ces derniers définissent leur programme en fonction des objectifs évaluateurs souhaités.

Lors du traitement des différents objectifs évaluateurs, les stagiaires I+D se familiariseront avec les formes caractéristiques de la politique d'acquisition, de la conservation des fonds, du catalogage et de la médiation.

Suivi du stage

Pendant l'EMT, les stagiaires ont droit à un *accompagnement* par une personne du centre ABD où se déroule le stage. Cette dernière présente le centre ABD aux stagiaires, leur donne des indications pour l'accomplissement de tâches concrètes, corrigent les éventuelles erreurs, vérifient leurs résultats et leurs prestations. Elle est *l'interlocuteur responsable des stagiaires dans le centre ABD* pour toutes les questions relatives à l'EMT.

Documentation continue de l'acquisition de compétences

Les stagiaires documentent de manière continue leurs travaux et les *progrès accomplis* dans un journal de travail et d'apprentissage. Ce faisant, ils *retracent* les objectifs atteints et *planifient* les étapes suivantes au vu des compétences professionnelles pratiques à atteindre. En effet, si les stagiaires bénéficient pour l'acquisition de compétences du soutien de la personne responsable de leur accompagnement dans le centre ABD, ils en sont néanmoins en premier lieu *responsables eux-mêmes*.

Evaluation intermédiaire – état des lieux

Les accompagnateurs de stage font régulièrement un état des lieux avec les stagiaires. Ils consignent les résultats atteints, les commentent et planifient les étapes suivantes au vu des compétences professionnelles pratiques à acquérir.

Lors de l'état des lieux, les accompagnateurs de stage évaluent également les prestations des stagiaires et les consignent en vue du rapport final de formation.

Les états des lieux sont réalisés selon la planification des étapes définie dans la convention de stage, mais au minimum une fois au milieu du stage.

Rapport de formation – contrôle de compétences

Le stage d'un an dans une entreprise au titre d'EMT se conclut sur un rapport de formation à l'adresse de la HES appelée à accueillir l'étudiant. Ce rapport contient une évaluation des compétences acquises dans le métier visé, qui se compose d'une auto-évaluation par la personne stagiaire et d'une évaluation par l'entreprise.

Guide : expérience du monde du travail ABD (Archives Bibliothèque Documentation)

Le tableau ci-dessous expose d'une part les conditions, d'autre part les spécificités des différentes disciplines. Les activités et les domaines indiqués occupent une place particulièrement importante dans les centres en question, qui sont donc aptes à proposer des stages. Les personnes en formation peuvent y acquérir les connaissances qui leur manquent.

Objectifs généraux et particuliers		Etablissements adaptés à des stages pratiques permettant de compléter ses connaissances professionnelles	Objectif
1	Acquisition et prise en charge		
1.1	Sélection	• Bibliothèques	Dans les bibliothèques: les stagiaires connaissent tout le processus d'acquisition. Dans les archives : les stagiaires comprennent en particulier comment les documents arrivent aux archives, ce qui inclut également tous les processus préarchivistiques.
1.2	Commandes	• Bibliothèques	
1.3	Réception	• Bibliothèques • Archives (pas identique dans les deux domaines)	
2	Catalogage, inventaire et classement	• Spécifique pour chaque centre ABD	Les stagiaires cataloguent de manière sûre dans un système et connaissent d'autres types de catalogage. Participation au CIE « Catalogage » conseillée Les stagiaires peuvent éventuellement suivre des CIE afin de comprendre les modalités de catalogage dans les archives et dans les bibliothèques.
2.1	Pratique du catalogage et de l'inventaire	• Bibliothèques • Archives	
2.2	Catalogage et classification	• Bibliothèques • Archives	
3	Conditionnement et préservation	• Archives • Grandes bibliothèques	
3.1	Equipement ou reconditionnement des supports d'information	• Centres ABD	Les stagiaires comprennent la politique de conservation.
3.2	Politique de conservation	• Centres ABD Se familiariser avec différents systèmes de classement, avec les critères d'utilisation, les critères et les types de stockage pour l'archivage à long terme.	Dans les archives : accent sur l'archivage à long terme Dans les centres de documentation : accent sur l'utilisation, l'usure, l'utilisation à court terme et intensive.
3.3	Désherbage	• Archives	

Objectifs généraux et particuliers		Etablissements adaptés à des stages pratiques permettant de compléter ses connaissances professionnelles	Objectif
		<ul style="list-style-type: none"> • Grandes bibliothèques • Centres de documentation 	
4	Techniques d'information et de reproduction		
4.1	Techniques de reproduction	<ul style="list-style-type: none"> • Archives • Grandes bibliothèques 	Numériser des documents, saisir des données, convertir des données, gérer des interfaces. Utiliser différents outils techniques et appareils du monde I+D.
4.2	Technologies de l'information et de la communication	Condition que les stagiaires doivent satisfaire	Utiliser des services à distance, connaître les réseaux sociaux comme possibilité de communication professionnelle
5	Communication interne et externe		
5.1	Médiation culturelle	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèques publiques • Bibliothèques scolaires 	
5.2	Langues étrangères	Condition: anglais et une deuxième langue nationale	Possibilité d'effectuer un stage externe, dans une autre langue nationale ou en anglais
6	Relations aux usagers		Participation au CIE «Contact avec les usagers» conseillée
6.1	Accueil et relations avec les usagers		S'exercer concrètement dans le contact avec les usagers, avec un feedback, dans autant de situations que possible
6.2	Mise à disposition		
6.3	Renseignements		
7	Recherche	<ul style="list-style-type: none"> • Centres de documentation • Grandes bibliothèques, bibliothèques spécialisées • Archives 	Participation au CIE «Recherche» conseillée Effectuer des recherches bibliographiques et thématiques. Découvrir autant que possible un grand nombre de banques de données, portails web et catalogues. Effectuer autant de recherches que possible pour développer une routine, également dans le prêt interbibliothèques. Avoir davantage conscience de l'importance de la qualité des données, de l'assurance qualité. Connaître les sources.
7.1	Outils et instruments de recherche		
7.2	Clarifier les demandes de recherche		
7.3	Effectuer la recherche		
7.4	Validation et présentation des résultats de recherche		
8	Information et culture	Condition	

Objectifs généraux et particuliers		Etablissements adaptés à des stages pratiques permettant de compléter ses connaissances professionnelles	Objectif
8.1	Histoire de l'information et perspectives	Participation au cours recommandée.	
8.2	Histoire culturelle	Condition	
9	Administration		
9.1	Bureautique	Condition: connaissance de Word, Excel et PowerPoint au niveau ECDL, écrire avec le système des dix doigts	
9.2	Comptabilité	Condition	
9.3	Connaissance de l'entreprise	Condition	
9.4	Questions juridiques	Participation au cours recommandée	Bonnes connaissances de la situation juridique Protection des données, droits d'auteur, législation relative à l'archivage (au niveau fédéral et cantonal)

En bleu = condition, la personne stagiaire doit déjà disposer de ces connaissances ou les acquérir elle-même.

Cadre déterminant pour la formation :

- a) Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (disponible en français, allemand et italien):
<http://www.formation-id.ch/formation/formation-initiale/bases-et-reglements/a-partir-de-la-rentree-2015/>
- b) Plan de formation (selon l'art. 10 de l'ordonnance):
<http://www.formation-id.ch/formation/formation-initiale/bases-et-reglements/a-partir-de-la-rentree-2015/>

Check-list détaillée des compétences pratiques - Bibliothèques

Thèmes de formation	Activités pratiques	Objectif évaluateur Plan de formation
INTRODUCTION		
Informations sur la bibliothèque accueillant le stagiaire <ul style="list-style-type: none"> Histoire Organisation, charte, position dans l'administration Mission (juridique, historique) 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre la visite guidée de l'unité organisationnelle et des locaux avec rencontre du personnel Connaître des processus (parcours médias) Se faire une idée des tâches et activités de la bibliothèque Savoir quels sont les domaines importants 	
1 ACQUISITION		
Sources d'information <ul style="list-style-type: none"> Bibliographies Prospectus de maisons d'édition Propositions d'acquisition 	<ul style="list-style-type: none"> Visionner les prospectus sur des livres, annonces des maisons d'édition et listes des nouvelles parutions en version imprimée ou électronique (mailing list, fil RSS) 	Objectif particulier 1.1: Sélection <u>Objectif évaluateur 1.1.1:</u> décrit ce que recouvrent les notions d'information, de prestataire d'information, de travail de l'information et de besoin d'informations, en les situant dans leur contexte actuel. Ce savoir lui permet de s'interroger systématiquement sur la provenance des informations. <u>Objectif évaluateur 1.1.3:</u> présélectionne les informations et les supports d'information selon les règles de la politique d'acquisition du centre ABD. <u>Objectif évaluateur 1.1.4:</u> évalue la conformité des informations et supports d'information avec la politique d'acquisition du centre ABD et explique les critères de sélection. <u>Objectif évaluateur 1.1.5:</u> énumère les caractéristiques essentielles des différents genres et catégories littéraires (y compris littérature pour l'enfance et la jeunesse, et <i>easy readers</i>) et les attribue au bon public-cible, en appliquant les principaux éléments différenciateurs lors de la sélection. <u>Objectif évaluateur 1.1.6:</u> décrit les prestataires d'information et leurs prestations pour les centres ABD et met à profit ces connaissances de manière ciblée pour l'acquisition. Objectif particulier 1.2: Commandes <u>Objectif évaluateur 1.2.1:</u> saisit les données nécessaires pour une commande dans le système de gestion du centre ABD et commande auprès des bons fournisseurs
Types de médias <ul style="list-style-type: none"> Livres Non-livres Magazines Livres électroniques Licences 	<ul style="list-style-type: none"> Se familiariser avec le profil d'acquisition de l'entreprise Sélectionner des supports d'information qui pourraient être acquis Gérer les licences, acheter des livres électroniques et les mettre à disposition 	
Types d'acquisition <ul style="list-style-type: none"> Achats, propositions d'acquisition Dons Échanges 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les types d'acquisition de la bibliothèque 	
Organisation structurelle <ul style="list-style-type: none"> Domaines spécialisés 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les comptes médias de l'entreprise et suivi du domaine spécialisé: conseillers et conseillères spécialistes (choix des médias, critères) 	
Préparation des commandes <ul style="list-style-type: none"> Fournisseur Nombre Budget 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les fournisseurs et leurs conditions Connaître les donneurs de licence et agents de banques de données 	
Exécution des commandes	<ul style="list-style-type: none"> Préparer et envoyer une commande 	

<ul style="list-style-type: none"> • Compétence (agent-e I+D) • Système (module) d'acquisition 	<ul style="list-style-type: none"> • Classer la correspondance liée à la commande • Constituer la notice bibliographique 	<p>les informations et supports d'information choisis. <u>Objectif évaluateur 1.2.2:</u> attribue les différentes commandes au bon centre de coûts du centre ABD. <u>Objectif évaluateur 1.2.3:</u> contrôle la facture et l'arrivée dans les délais des informations et supports d'information attendus ou commandés, et effectue toutes les réclamations nécessaires.</p> <p>Objectif particulier 1.3 Réception <u>Objectif évaluateur: 1.3.1:</u> saisit et contrôle l'information et les supports d'information reçus, s'assure que la livraison est complète, en vérifie la qualité et, si nécessaire, fournit des listes ou enregistre les entrées dans les bases de données et registres correspondants. <u>Objectif évaluateur: 1.3.2:</u> contrôle la facture et l'arrivée dans les délais des informations et supports d'information attendus ou commandés, et effectue toutes les réclamations nécessaires.</p>
<p>Médias entrants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les médias livrés sur la base des commandes • Constater les éventuelles erreurs • Vérifier les factures • Gérer les factures 	
<p>Rappel/réclamation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler les commandes ouvertes • Traiter les commandes arrivées à échéance • Traiter les livraisons non conformes 	
<p>2 CATALOGAGE</p>		
<p>Connaissance des catalogues</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le développement des catalogues et la pratique d'analyse documentaire de l'entreprise, ses spécificités et les périodes couvertes • Modification des règles et des formes de catalogage 	<p>Objectif particulier 2.1: Pratique du catalogage et de l'inventaire <u>Objectif évaluateur 2.1.1:</u> catalogue ou intègre les informations et les supports d'information en fonction des règles et des systèmes de classification en vigueur dans le centre ABD. <u>Objectif évaluateur 2.1.2:</u> vérifie si les informations disponibles sont complètes et recherche les métadonnées afférentes. Objectif particulier 2.2: Méthodes de description et d'analyse <u>Objectif évaluateur 2.2.2:</u> applique le système de catalogage et d'inventaire du centre ABD et apporte les adaptations nécessaires aux métadonnées.</p>
<p>Catalogage formel Bibliothèques scientifiques avec Virtua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétence (agent-e I+D) • Système (module) de catalogage • Règles de catalogage 	<ul style="list-style-type: none"> • Saisir les données formelles telles que titre, auteur, ISBN, année de parution selon les règles de l'entreprise • Médias électroniques • Banques de données • Magazines électroniques • Livres électroniques • Open access (bibliothèques universitaires) • Archivage à long terme 	
<p>Catalogage par matières Bibliothèque publique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétence (conseiller spécialiste, responsable du domaine) • Système de classement 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les règles utilisées par l'entreprise pour le catalogage par matières 	

3 CONDITIONNEMENT ET PRESERVATION		
<p>Ordre de rangement en libre accès et en dépôt</p> <ul style="list-style-type: none"> Ranger les supports d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître l'ordre d'après lequel les documents sont rangés dans l'entreprise (rayons, systématique, classification, système de rangement) Ranger les documents à la bonne place 	<p>Objectif particulier 3.2: Politique de conservation <u>Objectif évaluateur 3.2.3:</u> met tout en œuvre pour que soit respecté le système de classement des supports d'information et remet les supports d'information à leur place après usage. <u>Objectif évaluateur 3.2.7:</u></p>
<p>Désherbage (Bibliothèque publique) Entretien des fonds Protection de l'environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionner les supports d'information à éliminer compte tenu du catalogue de critères et procéder à l'élimination conformément aux règles en vigueur Veiller à ce qu'aucune donnée sensible contenue dans les documents éliminés ne se retrouve avec des déchets publiquement accessibles. Utiliser une déchiqueteuse de documents Transmettre les données numériques au spécialiste Veiller au tri correct du papier, carton, métal et autres matériaux contenant des substances nuisibles et à ce qu'ils parviennent à l'endroit préposé. 	<p>identifie de mauvaises conditions de conservation de supports d'information et intervient correctement, en informant les personnes compétentes ou en agissant selon les directives reçues. <u>Objectif évaluateur 3.2.8:</u> communique à l'utilisateur les règles à respecter lors de l'utilisation des différents supports d'information et de leur contenu. Objectif particulier 3.3: Désherbage <u>Objectif évaluateur 3.3.3:</u> élimine les supports d'information, en respectant la protection des données et celle de l'environnement conformément aux directives légales et à celles du centre ABD.</p>
4 OUTILS ET PROCÉDES		
<p>Prestations techniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> Expliquer le prêt en ligne et l'installation des programmes requis à cet effet Etre capable d'expliquer comment on utilise une tablette Expliquer aux usagers le fonctionnement d'appareils techniques disponibles dans le centre ABD: photocopieuse, équipement de micrographie, tablettes, appareil de lecture 	<p>Objectif particulier 4.1: Techniques d'information et de reproduction <u>Objectif évaluateur 4.1.1:</u> explique les fonctionnalités des appareils techniques du centre ABD, tels que les photocopieuses, scanners, ordinateurs personnels, tablettes, etc. <u>Objectif évaluateur 4.1.3:</u> copie, numérise et convertit les supports d'information selon les normes légales (conformément à l'objectif évaluateur 9.4.1) et les directives spécifiques du centre ABD en s'assurant que le format cible correspond aux attentes du mandant et qu'aucune information n'a été perdue. <u>Objectif évaluateur 4.1.5:</u> applique les procédures et les directives internes afin de transposer dans</p>

<p>Conversion Traitement de données électroniques et conservation à long terme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la problématique de la durée de vie limitée des supports d'information et des formats de données, notamment en ce qui concerne les médias audiovisuels et les médias électroniques • Savoir quels types de données et formats sont utilisés et être capable de convertir le contenu d'un document ou de le transférer sur un autre support d'information afin que les informations demeurent lisibles • Copier ou convertir des données (texte, audiovisuel) dans un format approprié ou souhaité (p. ex. pdf, jpg) 	<p>l'environnement archivistique des informations et des métadonnées issues de systèmes de gestion de l'information.</p>
<p>Utilisation de moyens de communications et d'appareils techniques actuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P. ex.: actualiser des sites web dans Intranet, tester des liens, éditer des contenus web • Utiliser les réseaux sociaux et communiquer avec ceux-ci pour le centre ABD • Emprunter en ligne un livre, un fichier audio et un fichier vidéo; acheter un livre électronique et le télécharger sur une liseuse. 	<p>Objectif particulier 4.2: Technologies de l'information et de la communication <u>Objectif évaluateur 4.2.2:</u> distingue et utilise différents types de cyberservices et applications de stockage externe. <u>Objectif évaluateur 4.2.4:</u> connaît les mécanismes et les possibilités des réseaux sociaux. <u>Objectif évaluateur 4.2.5:</u> choisit et utilise les possibilités de communication des réseaux sociaux, des moyens électroniques de communication et de l'internet.</p>
<p>5 COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE</p>		
<p>Médiation culturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visites guidées pour des classes d'écoles, pour des adolescents, des seniors, des enfants... • Projet Né pour lire • Autres projets de médiation culturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les groupes-cibles de l'entreprise et leurs besoins. Savoir où se trouve quoi pour quel groupe-cible dans l'entreprise. • Connaître les prestations et le public auxquelles elles sont destinées, et utiliser ce savoir pour les conseils. • Lire un livre, écouter une cassette, regarder un DVD. Se familiariser avec un CD-ROM, lire un magazine etc. • Réaliser des visites guidées pour des classes d'école • Réaliser des visites guidées pour différents groupes cibles (enfants, adolescents, seniors...) • Aider à réaliser un projet de lancement de livre • Aider à réaliser des projets comme «1001 histoires», «Top secret» ou autres 	<p><u>Objectif évaluateur 5.1.1:</u> utilise l'offre de services et de manifestations du centre ABD pour conseiller les usagers <u>Objectif évaluateur 5.1.2:</u> décrit les objectifs et les concepts des prestations de la médiation culturelle et informationnelle destinée aux différents groupes d'usagers et différentes catégories d'âge et participe activement aux activités de médiation culturelle et informationnelle.</p>

<p>Animation, relations publiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation à la conception et réalisation d'expositions • Manifestations (lectures etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer à l'organisation et à la réalisation d'expositions • Préparer les documents à présenter lors de manifestations particulières • Actualiser les offres en lignes 	<p><u>Objectif évaluateur 5.1.3:</u> met à jour, selon les instructions qui lui sont données, les supports de communication utilisés dans le centre ABD, tels que flyers, site web et réseaux sociaux.</p>
<p>6 RELATIONS AVEC LES USAGERS</p>		
<p>Conseils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des types d'usagers • Connaissance des prestations pour les différents groupes-cibles • Empathie • Aisance et assurance <p>Prêt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maitrise d'un outil de prêt • Maitrise des automates de prêt • Maitrise du prêt en ligne • Maitrise du téléchargement de documents 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et appliquer les règlements, les règles d'utilisation, les dispositions en vigueur, les indications du centre ABD relatives aux entretiens d'accueil et aux entretiens conseils • Savoir qu'il faut veiller à plusieurs aspects lorsque l'on a affaire personnellement avec des usagers • Connaître et comprendre les règles du centre ABD relatives au contact avec les usagers (p. ex Charte) et avoir un comportement adéquat • Connaître les différents groupes-cibles du centre ABD ainsi que leurs besoins et l'offre qui s'y rapporte. Adapter son langage aux différents groupes-cibles • Savoir que les relations avec les usagers ne sont pas toujours simples et savoir se comporter de manière adéquate dans des situations difficiles • Connaître ses propres compétences et savoir à qui s'adresser pour désamorcer une situation tendue (collègues, chef, service d'urgence) • Connaître des méthodes qui permettent de calmer des usagers difficiles 	<p>Objectif particulier 6.1 Accueil et relations avec les usagers</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.1.1:</u> explique et applique les principes fondamentaux qui régissent les relations avec les usagers dans les centres ABD.</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.1.2:</u> évalue les particularités des différents usagers et y réagit de manière appropriée, en adaptant son attitude en conséquence.</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.1.3:</u> applique diverses stratégies appropriées pour désamorcer tout conflit avec les usagers.</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.1.4:</u> explique les droits et les devoirs du centre ABD relatif à l'usage des informations et des supports d'information, et les défend face à l'utilisateur.</p> <p>Objectif particulier 6.2 Mise à disposition</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.2.1:</u> contrôle les coordonnées de l'utilisateur en fonction des règles du centre ABD, afin de permettre une inscription ou un prêt corrects et s'occupe de la gestion du compte usager conformément aux directives</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.2.2:</u> Contrôle, selon les règles du centre ABD, le statut des supports d'information et, le cas échéant, assure leur mise à disposition.</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.2.3:</u> contrôle, selon les règles du centre ABD, l'état physique, le fonctionnement et l'intégralité des supports d'information; vérifie la date d'échéance du prêt et effectue le cas échéant les opérations de retour. Si nécessaire, il/elle établit une facture pour les supports d'information perdus ou endommagés ou entame les démarches nécessaires.</p>
<p>Communication de renseignements</p> <ul style="list-style-type: none"> • en bibliothèque • par téléphone ou par courriel 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et apprécier les requêtes, besoins et intérêts des différents groupes-cibles • Répondre aux demandes, souhaits et commandes • Traiter les réclamations des usagers 	<p>Objectif particulier 6.3: Renseignements</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.3.1:</u> examine les demandes qui lui sont faites et les reformule si nécessaire pour répondre de manière efficace à l'utilisateur.</p> <p><u>Objectif évaluateur 6.3.2:</u> renseigne l'utilisateur ou l'oriente</p>

<p>Conseils Connaître les ouvrages de référence de l'entreprise pour les conseils</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller les usagers • Adresser les usagers à un autre centre ABD adéquat • Communiquer de manière claire • Evaluer les résultats des recherches en considérant le groupe d'usagers • Présenter de manière utile et efficace les résultats d'une recherche • Se familiariser avec les ouvrages de référence qui sont régulièrement consultés • Structure, but, thématique, période 	<p>vers la personne ou l'institution pouvant assurer le service demandé conformément aux règles en vigueur. <u>Objectif évaluateur 6.3.3:</u> répond aux demandes orales, écrites (courrier, email) ou téléphoniques de manière appropriée en utilisant les formulations d'usage et les moyens de communication appropriés.</p> <p>Objectif particulier 8.2: Histoire culturelle <u>Objectif évaluateur 8.2.3:</u> connaît la littérature actuelle standard et/ou les ouvrages de référence afin de pouvoir répondre aux questions les plus courantes dans le centre ABD.</p>
<p>7 RECHERCHE</p>		
<p>Recherches</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de bibliothèques et catalogues en Suisse et à l'étranger • Ouvrages de référence • Banques de données • Portails • Moteurs de recherche 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les catalogues, ouvrages de référence, banques de données, portails et moteurs de recherche • Réceptionner les demandes de recherche et vérifier si elles contiennent toutes les indications requises • Développer des stratégies de recherche, définir des mots-clés adéquats, utiliser des opérateurs de recherche • Établir un protocole de recherche (il existe un modèle issu des CIE) • Comparer les résultats de la recherche et le mandat de recherche et, au besoin, adapter la recherche • Evaluer les sources utilisées • Effectuer une évaluation qualitative des résultats • Transposer les résultats de la recherche dans la forme souhaitée par le client avant de les lui communiquer 	<p>Objectif particulier 7.1: Outils et instruments de recherche <u>Objectif évaluateur 7.1.1:</u> a recours de manière ciblée aux outils de recherche conformément à l'objectif particulier 8.1 «Histoire de l'information et perspectives». <u>Objectif évaluateur 7.1.2:</u> utilise de manière ciblée et efficiente des outils et des instruments de recherche professionnels ainsi que des opérateurs de recherche afin de répondre aux demandes des usagers, qu'elles soient générales ou spécifiques au centre ABD. <u>Objectif évaluateur 7.1.3:</u> a conscience de l'importance de vérifier la qualité des sources et des informations, et évalue les sources analogiques et numériques en fonction de leur pertinence, de leur fiabilité et de leur utilité.</p> <p>Objectif particulier 7.2: Clarifier les demandes de recherche <u>Objectif évaluateur 7.2.1:</u> prépare la recherche en spécifiant clairement le thème de la recherche à l'aide de questions ciblées au mandant. <u>Objectif évaluateur 7.2.2:</u> délimite le champ de la recherche (p. ex. en établissant le but de la recherche, le type de médias, les coûts) et définit les termes de recherche appropriés.</p>
<p>Prêt interbibliothèques /service de livraison</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortant • Entrant 	<ul style="list-style-type: none"> • Se familiariser avec les réseaux de bibliothèques et les catalogues • Apprendre à traiter les modules de prêts interbibliothèques • Connaître les principaux outils et instruments de 	<p>Objectif particulier 7.3: Effectuer la recherche <u>Objectif évaluateur 7.3.1:</u> développe et applique une stratégie de recherche</p>

	<p>recherche ayant une validité générale pour le prêt interbibliothèques.</p>	<p>adaptée au mandat. <u>Objectif évaluateur 7.3.2:</u> utilise de manière professionnelle des outils et instruments de recherche ainsi que des opérateurs de recherche afin d'effectuer de manière optimale des recherches dans des banques de données ou collection des données et prend note du processus suivi dans un protocole de recherche, selon la pratique de l'entreprise et le besoin de l'utilisateur. <u>Objectif évaluateur 7.3.4:</u> exécute la recherche de manière efficiente et travaille de manière ciblée.</p> <p>Objectif particulier 7.4: Validation et présentation des résultats de recherche <u>Objectif évaluateur 7.4.1</u> identifie les résultats pertinents, évalue le résultat de la recherche en fonction du mandat et adapte au besoin sa stratégie de recherche. <u>Objectif évaluateur 7.4.2:</u> prépare les résultats de la recherche. <u>Objectif évaluateur 7.4.4:</u> communique le résultat de sa recherche au destinataire de manière documentée.</p>
--	---	---

Check-list détaillée des compétences pratiques - Archives

Thèmes de formation	Activités pratiques	Objectif évaluateur Plan de formation
INTRODUCTION		
Informations sur les archives concernées <ul style="list-style-type: none"> Histoire Organisation, image directrice, position au sein de l'administration Tâches (juridiques, historiques) 	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer la visite de l'unité organisationnelle et des locaux avec rencontre du personnel Se familiariser avec les processus (cycle de vie) Se familiariser avec la sécurité des bâtiments 	
1 ACQUISITION ET PRISE EN CHARGE		
Connaissance d'un service d'enregistrement <ul style="list-style-type: none"> Organisation Délimitation par rapport aux archives Fonction du service d'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer la visite d'un service producteur de documents 	Objectif particulier 1.1: Sélection <u>Objectif évaluateur 1.1.1:</u> décrit ce que recouvre les notions d'information, de prestataire d'information, de travail de l'information et de besoin d'informations, en les situant dans leur contexte actuel. Ce savoir lui permet de s'interroger systématiquement sur la provenance des informations. <u>Objectif évaluateur 1.1.3:</u> présélectionne les informations et les supports d'information selon les règles de la politique d'acquisition du centre ABD. <u>Objectif évaluateur 1.1.4:</u> évalue la conformité des informations et supports d'information avec la politique d'acquisition du centre ABD et explique les critères de sélection. <u>Objectif évaluateur 1.1.5:</u> énumère les caractéristiques essentielles des différents genres et catégories littéraires (y compris littérature pour l'enfance et la jeunesse, et easy readers) et les attribue au bon public-cible, en appliquant les principaux éléments différenciateurs lors de la sélection. <u>Objectif évaluateur 1.1.6:</u> décrit les prestataires d'information et leurs prestations pour les centres ABD et met à profit ces connaissances de manière ciblée pour l'acquisition.
Principes de classement <ul style="list-style-type: none"> Thématique (plan de classement, plan d'archivage) / hiérarchique / numérique / chronologique / alphabétique Classement chronologique des courriers Records management 	<ul style="list-style-type: none"> Travailler sur des archives courantes et intermédiaires Se familiariser avec différents types d'inventaires sur la base de fonds déjà archivés Connaître les interfaces et leur signification pour les différents processus du centre ABD: gestion des documents (eCH-0039) 	
Constitution des fonds <ul style="list-style-type: none"> Conseils pour le pré-archivage Contacts avec l'administration Cas particulier des documents électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer la visite d'un service producteur de documents 	
Organisation et réalisation d'un versement	<ul style="list-style-type: none"> Aider au transport Déballer et mettre en rayon Comparer les documents versés et le répertoire de versement 	
Rédaction d'un rapport de versement		

<p>Acquisition de fonds privés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conventions de dépôts etc. • Signification des droits de propriété, y compris droits d'auteur et règles afférentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver des exemples de versements ayant des statuts différents (versement, donation, dépôt, achat) dans les archives et expliquer les différences 	
2 CATALOGAGE ET INVENTAIRE		
<p>Initiation à la structure hiérarchique des archives</p> <p>Description</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classement (structure de fonds archivés) • Différents niveaux • Eléments de description selon les normes et standards internationaux • Cotation et syntaxe de la cotation • Règles internes aux archives, délais de protection 	<ul style="list-style-type: none"> • Cataloguer de manière autonome, selon son propre niveau de formation, des documents de provenances et structures différentes • Effectuer des recherches sur l'histoire d'un fonds et en rédiger une ébauche (histoire des unités archivistiques) • Effectuer des recherches sur l'histoire d'un organisme de provenance et en rédiger l'ébauche (histoire de l'administration) • Rédaction de protocoles de travail 	<p>Objectif particulier 2.1: Pratique du catalogage et de l'inventaire <u>Objectif évaluateur 2.1.1:</u> catalogue ou intègre les informations et les supports d'information en fonction des règles et des systèmes de classification en vigueur dans le centre ABD. <u>Objectif évaluateur 2.1.2:</u> vérifie si les informations disponibles sont complètes et recherche les métadonnées afférentes.</p> <p>Objectif particulier 2.2: Méthodes de description et d'analyse <u>Objectif évaluateur 2.2.2:</u> applique le système de catalogage et d'inventaire du centre ABD et apporte les adaptations nécessaires aux métadonnées.</p>
<p>Collections</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archives d'associations, legs • Imprimés officiels • Plans • Données audiovisuelles • Sceaux • Dossiers de presse • Tracts, affiches • Collections généalogiques et héraldiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Cataloguer de manière autonome, selon son propre niveau de formation, des documents de source privée • Collaborer au catalogage de collections spéciales 	
<p>Cotation</p>	<p>Compléter les numéros de dossiers ou créer une nouvelle cote de toute pièce</p>	
3 CONDITIONNEMENT ET PRESERVATION		
<p>Mise en magasin</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etiqueter et coter des conteneurs, et les mettre en magasin • Mettre à jour les répertoires de localisation 	<p>Objectif particulier 3.2: Politique de conservation <u>Objectif évaluateur 3.2.3:</u> met tout en œuvre pour que soit respecté le système de classement des supports d'information et remet les supports d'information à leur place après usage.</p>
<p>Conservation, prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bâtiment (climat) • Conservation • Qualité des matériaux • Désacidification de masse 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les différents climats et matériaux d'emballage selon le support d'information • Sensibilisation aux matériaux nuisibles • Enlever les éléments en métal et en plastique 	<p><u>Objectif évaluateur 3.2.7:</u> identifie de mauvaises conditions de conservation de supports d'information et intervient correctement, en informant les personnes compétentes ou en agissant selon les directives</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Conditionner en cartons d'archives 	<p>reçues. <u>Objectif évaluateur 3.2.8:</u> communique à l'utilisateur les règles à respecter lors de l'utilisation des différents supports d'information et de leur contenu.</p> <p>Objectif particulier 3.3: Désherbage <u>Objectif évaluateur 3.3.1:</u> détermine si les prescriptions légales d'archivage et les directives du centre ABD en matière de sélection, tri documentaire ou désherbage sont respectées. <u>Objectif évaluateur 3.3.2:</u> élimine les données et consigne les mutations dans tous les outils de recherche nécessaires. <u>Objectif évaluateur 3.3.3:</u> élimine les supports d'information, en respectant la protection des données et celle de l'environnement conformément aux directives légales et à celles du centre ABD.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Restauration 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et décrire les dommages 	
Numérisation de fonds d'archives	<ul style="list-style-type: none"> Tenir les archives d'une personnalité connue Numériser les fonds d'archives pour en assurer la conservation et la possibilité de les exploiter (offre en ligne sur Internet) Préparer les archives Effectuer un contrôle 	
Conservation du patrimoine culturel audiovisuel	<ul style="list-style-type: none"> Opérations de conservation simples 	
Sauvegarde de documents électroniques <ul style="list-style-type: none"> «Versements de données électroniques» Archivage numérique à long terme 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation à la problématique Connaître les interfaces et leur importance pour les différents processus du centre ABD: sauvegarde de documents électroniques (eCH-0160) Se familiariser avec le modèle OAIS 	
Désherbage, élimination Evaluation et élimination Evaluation en général Macro-évaluation Elimination de séries ou de fonds complets	<ul style="list-style-type: none"> Buts de l'évaluation Décrire les critères et possibilités 	
Micro-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Indiquer différents types d'échantillonnage 	
4 TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE REPRODUCTION		
Familiarisation avec des écritures anciennes	Exercices simples de lecture et d'écriture	<p>Objectif particulier 4.1: Techniques d'information et de reproduction <u>Objectif évaluateur 4.1.3:</u> copie, numérise et convertit les supports d'information selon les normes légales (conformément à l'objectif évaluateur 9.4.1) et les directives spécifiques du centre ABD en s'assurant que le format cible correspond aux attentes du mandant et qu'aucune information n'a été perdue. <u>Objectif évaluateur 4.1.5:</u> applique les procédures et les directives internes afin de transposer dans l'environnement archivistique des informations et des métadonnées issues de</p>
Prestations techniques	<ul style="list-style-type: none"> Connaître différents moyens de reproduction d'informations tirées de documents de manière à préserver l'original. P. ex.: utiliser des reproductions existantes (microfilms et reproductions numériques), saisir ou photographier les documents à l'aide d'un scanner de livres, numériser des documents 	

<p>Conversion Traitement de données électroniques et conservation à long terme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la problématique de la durée de vie limitée des supports d'information et des formats de données, notamment en ce qui concerne les médias audiovisuels et les médias électroniques • Savoir quels types de données et formats sont utilisés et être capable de convertir le contenu d'un document ou de le transférer sur un autre support d'information afin que les informations demeurent lisibles. • copier ou convertir des données (texte, audiovisuel) dans un format approprié ou souhaité (p. ex. pdf, jpg, mpeg. ogg). 	<p>systèmes de gestion de l'information.</p>
<p>Utilisation de moyens de communication et appareils techniques actuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • p. ex.: actualiser des sites web dans Intranet, test des liens, éditer des contenus web • Utiliser les réseaux sociaux et communiquer avec ceux-ci pour le centre ABD 	<p>Objectif particulier 4.2: Technologies de l'information et de la communication <u>Objectif évaluateur 4.2.2:</u> distingue et utilise différents types de cyberservices et applications de stockage externe. <u>Objectif évaluateur 4.2.4:</u> connaît les mécanismes et les possibilités des réseaux sociaux. <u>Objectif évaluateur 4.2.5:</u> choisit et utilise les possibilités de communication des réseaux sociaux, des moyens électroniques de communication et de l'internet.</p>
<p>6 RELATIONS AVEC LES USAGERS</p>		
<p>Conseils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des types d'utilisateurs • Connaissance des prestations pour les différents groupes-cibles • Empathie • Aisance et assurance <p>Prêt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise d'un outil de prêt • Maîtrise du téléchargement de documents 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et appliquer les règlements, les règles d'utilisation, les dispositions en vigueur, les indications du centre ABD relatives aux entretiens d'accueil et aux entretiens conseils • Savoir qu'il faut veiller à plusieurs aspects lorsque l'on a affaire personnellement à des utilisateurs • Connaître et comprendre les règles du centre ABD relatives au contact avec les utilisateurs (p. ex. Charte) et avoir un comportement adéquat • Connaître les différents groupes-cibles de l'entreprise ainsi que leurs besoins et l'offre qui s'y rapporte. Adapter son langage aux différents groupes-cibles • Savoir que les relations avec les utilisateurs ne sont pas toujours simples et savoir se 	<p>Objectif particulier 6.1 Accueil et relations avec les utilisateurs <u>Objectif évaluateur 6.1.1:</u> explique et applique les principes fondamentaux qui régissent les relations avec les utilisateurs dans les centres ABD. <u>Objectif évaluateur 6.1.2:</u> évalue les particularités des différents utilisateurs et y réagit de manière appropriée, en adaptant son attitude en conséquence. <u>Objectif évaluateur 6.1.3:</u> applique diverses stratégies appropriées pour désamorcer tout conflit avec les utilisateurs. <u>Objectif évaluateur 6.1.4:</u> explique les droits et les devoirs du centre ABD relatif à l'usage des informations et des supports d'information, et les défend face à l'utilisateur. Objectif particulier 6.2 Mise à disposition <u>Objectif évaluateur 6.2.1:</u> contrôle les coordonnées de l'utilisateur en fonction des règles du centre ABD, afin de permettre une inscription ou un prêt corrects et s'occupe de la gestion du compte utilisateur conformément aux directives <u>Objectif évaluateur 6.2.2:</u> Contrôle, selon les règles du centre</p>

	<p>comporter de manière adéquate dans des situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître ses propres compétences et savoir à qui s'adresser pour désamorcer une situation tendue (collègues, chef, service d'urgence). • Connaître des méthodes qui permettent de calmer des usagers difficiles. 	<p>ABD, le statut des supports d'information et, le cas échéant, assure leur mise à disposition. <u>Objectif évaluateur 6.2.3:</u> contrôle, selon les règles du centre ABD, l'état physique, le fonctionnement et l'intégralité des supports d'information; vérifie la date d'échéance du prêt et effectue le cas échéant les opérations de retour. Si nécessaire, il/elle établit une facture pour les supports d'information perdus ou endommagés ou entame les démarches nécessaires.</p>
<p>Communication de renseignements</p> <ul style="list-style-type: none"> • au site des archives • par téléphone ou par courriel <p>Conseils littérature standard Connaître les ouvrages de référence de l'entreprise pour les conseils</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et apprécier les requêtes, besoins et intérêts des différents groupes-cibles • Répondre aux demandes, souhaits et commandes • Traiter les réclamations des usagers • Conseiller les usagers • Adresser les usagers à un autre centre ABD adapté • Communiquer de manière claire • Evaluer les résultats des recherches en considérant le groupe d'usagers • Présenter de manière utile et efficace les résultats d'une recherche • Se familiariser avec les ouvrages de référence qui sont régulièrement consultés • Structure, but, thématique, période 	<p>Objectif particulier 6.3: Renseignements <u>Objectif évaluateur 6.3.1:</u> examine les demandes qui lui sont faites et les reformule si nécessaire pour répondre de manière efficace à l'utilisateur. <u>Objectif évaluateur 6.3.2:</u> renseigne l'utilisateur ou l'oriente vers la personne ou l'institution pouvant assurer le service demandé conformément aux règles en vigueur. <u>Objectif évaluateur 6.3.3:</u> répond aux demandes orales, écrites (courrier, email) ou téléphoniques de manière appropriée en utilisant les formulations d'usage et les moyens de communication appropriés.</p> <p>Objectif particulier 8.2: Histoire culturelle <u>Objectif évaluateur 8.2.3:</u> connaît la littérature actuelle standard et/ou les ouvrages de référence afin de pouvoir répondre aux questions les plus courantes dans le centre ABD.</p>
7 RECHERCHE		
<p>Recherches</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances des archives et catalogues en Suisse et à l'étranger • Outils de recherche • Portails • Moteurs de recherche 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître des catalogues, ouvrages de référence, portails et moteurs de recherche • Recevoir des mandats de recherche et vérifier s'ils contiennent toutes les indications nécessaires et définir une échéance • Développer des stratégies de recherche, définir des outils de recherche, définir une provenance • Utiliser un protocole de recherche (voir modèle issu des CIE) • Comparer les résultats de la recherche au mandat de recherche et, si nécessaire, adapter la recherche 	<p>Objectif particulier 7.1: Outils et instruments de recherche <u>Objectif évaluateur 7.1.1:</u> a recours de manière ciblée aux outils de recherche conformément à l'objectif particulier 8.1 «Histoire de l'information et perspectives». <u>Objectif évaluateur 7.1.2:</u> utilise de manière ciblée et efficace des outils et des instruments de recherche professionnels ainsi que des opérateurs de recherche afin de répondre aux demandes des usagers, qu'elles soient générales ou spécifiques au centre ABD. <u>Objectif évaluateur 7.1.3:</u> a conscience de l'importance de vérifier la qualité des sources et des informations, et évalue les sources analogiques et numériques en fonction de leur pertinence, de leur fiabilité et de leur utilité.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les sources utilisées • Réaliser une évaluation qualitative des résultats • Transposer les résultats de la recherche dans la forme souhaitée par l'utilisateur et les lui transmettre • Se familiariser avec des stratégies de recherche dans des outils et offres d'archives • Apprendre à utiliser les outils adéquats • Connaître les principaux outils de recherche des archives 	<p>Objectif particulier 7.2: Clarifier les demandes de recherche <u>Objectif évaluateur 7.2.1:</u> prépare la recherche en spécifiant clairement le thème de la recherche à l'aide de questions ciblées au mandant. <u>Objectif évaluateur 7.2.2:</u> délimite le champ de la recherche (p. ex. en établissant le but de la recherche, le type de médias, les coûts) et définit les termes de recherche appropriés.</p> <p>Objectif particulier 7.3: Effectuer la recherche <u>Objectif évaluateur 7.3.1:</u> développe et applique une stratégie de recherche <u>Objectif évaluateur 7.3.2:</u> utilise de manière professionnelle des outils et instruments de recherche ainsi que des opérateurs de recherche afin d'effectuer de manière optimale des recherches dans des banques de données ou collection des données et prend note du processus suivi dans un protocole de recherche, selon la pratique de l'entreprise et le besoin de l'utilisateur. <u>Leistungsziel 7.3.3:</u> exécute la recherche de manière efficiente et travaille de manière ciblée.</p> <p>Objectif particulier 7.4: Validation et présentation des résultats de recherche <u>Objectif évaluateur 7.4.1:</u> identifie les résultats pertinents, évalue le résultat de la recherche en fonction du mandat et adapte au besoin sa stratégie de recherche. <u>Objectif évaluateur 7.4.2:</u> prépare les résultats de la recherche. <u>Objectif évaluateur 7.4.4:</u> communique le résultat de sa recherche au destinataire de manière documentée.</p>
--	---	--

Check-list détaillées des compétences pratiques - Documentation

Thèmes de formation	Activités pratiques	Objectif évaluateur Plan de formation
INTRODUCTION		
Informations sur le centre de documentation accueillant le stagiaire <ul style="list-style-type: none"> • Histoire • Organisation, charte, position au sein de l'administration • Mission (juridique, historique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer la visite guidée de l'unité organisationnelle et des locaux avec rencontre du personnel • Connaître les processus (parcours médias) • Se faire une idée des tâches et activités du centre de documentation • Savoir quels sont les domaines importants 	
1 ACQUISITION ET PRISE EN CHARGE		
Acquisition d'informations <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des sources d'information • Sélection, sous surveillance, de documents pour des dossiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les principales sources d'information • Connaître les contenus des principales collections et banques de données • Connaître les conditions d'octroi (gratuit, abonnement, carte de crédit, facture...) • Connaître les critères d'évaluation des informations et toujours considérer le public cible • Prendre en compte les médias électroniques • Passer en revue magazines spécialisés/journaux • Passer en revue les documents d'autres institutions • Savoir reconnaître le sérieux d'une source d'information • Commander correctement des documents • Gérer le courrier 	<p>Objectif particulier 1.1: Sélection <u>Objectif évaluateur 1.1.1:</u> décrit ce que recouvrent les notions d'information, de prestataire d'information, de travail de l'information et de besoin d'informations, en les situant dans leur contexte actuel. Ce savoir lui permet de s'interroger systématiquement sur la provenance des informations. <u>Objectif évaluateur 1.1.3:</u> présélectionne les informations et les supports d'information selon les règles de la politique d'acquisition du centre ABD. <u>Objectif évaluateur 1.1.4:</u> évalue la conformité des informations et supports d'information avec la politique d'acquisition du centre ABD et explique les critères de sélection. <u>Objectif évaluateur 1.1.6:</u> décrit les prestataires d'information et leurs prestations pour les centres ABD et met à profit ces connaissances de manière ciblée pour l'acquisition.</p> <p>Objectif particulier 1.2: Commandes <u>Objectif évaluateur 1.2.1:</u> saisit les données nécessaires pour une commande dans le système de gestion du centre ABD et commande auprès des bons fournisseurs les informations et supports d'information choisis. <u>Objectif évaluateur 1.2.3:</u> énumère les principaux fournisseurs du centre ABD et explique leurs conditions de livraison.</p> <p>Objectif particulier 1.3 Réception <u>Objectif évaluateur: 1.3.1:</u> saisit et contrôle l'information et les supports d'information reçus, s'assure que la livraison est complète, en vérifie la qualité et, si nécessaire, fournit des listes</p>

		<p>ou enregistre les entrées dans les bases de données et registres correspondants.</p> <p><u>Objectif évaluateur: 1.3.2:</u> contrôle la facture et l'arrivée dans les délais des informations et supports d'information attendus ou commandés, et effectue toutes les réclamations nécessaires.</p>
2 CATALOGAGE ET INVENTAIRE		
<p>Catalogage formel Analyse documentaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cataloguer les documents, films, enregistrements musicaux, émissions selon les règles du centre de documentation • Rattacher des articles aux dossiers • Connaître les champs du masque de catalogage • Vérifier la recherche de documents • Savoir quels champs apparaissent où dans la recherche • Tenir compte des échéances • Connaître la gestion des adresses • Médias électroniques • Banques de données • Magazines électroniques • Documents électroniques 	<p>Objectif particulier 2.1: Pratique du catalogage et de l'inventaire <u>Objectif évaluateur 2.1.1:</u> catalogue ou intègre les informations et les supports d'information en fonction des règles et des systèmes de classification en vigueur dans le centre ABD. <u>Objectif évaluateur 2.1.2:</u> vérifie si les informations disponibles sont complètes et recherche les métadonnées afférentes.</p> <p>Objectif particulier 2.2: Méthodes de description et d'analyse <u>Objectif évaluateur 2.2.2:</u> applique le système de catalogage et d'inventaire du centre ABD et apporte les adaptations nécessaires aux métadonnées.</p>
<p>Connaissance et entretien des schémas de classement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principes de classement (électroniques, physiques) • Fichiers auxiliaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la hiérarchisation • Connaître l'importance des mots-clés en lien avec le centre de documentation • Savoir comment introduire de nouveaux mots-clés ou supprimer des mots-clés caducs • Travailler avec les systèmes de classement du centre de documentation 	
3 CONDITIONNEMENT ET PRESERVATION		
<p>Mise à jour de documents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visionnement systématique et ponctuel des dossiers • Identification des documents caduques • Retrait systématique des documents des rayons (<i>sous surveillance</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer sur les dates d'échéance • Supprimer/remplacer les documents conformément aux règles en vigueur et informer l'organe compétent • S'assurer de l'élimination correcte des documents 	<p>Objectif particulier 3.3: Désherbage <u>Objectif évaluateur 3.3.3:</u> élimine les supports d'information, en respectant la protection des données et celle de l'environnement conformément aux directives légales et à celles du centre ABD.</p>

4 INFORMATIONS- UND REPRODUKTIONSTECHNIK		
<p>Conversion Traitement de données électroniques et conservation à long terme</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copier ou convertir des données (texte, audiovisuel) dans un format approprié ou souhaité (p. ex. pdf, jpg, mpeg. ogg). 	<p>Objectif particulier 4.1: Techniques d'information et de reproduction <u>Objectif évaluateur 4.1.3:</u> copie, numérise et convertit les supports d'information selon les normes légales (conformément à l'objectif évaluateur 9.4.1) et les directives spécifiques du centre ABD en s'assurant que le format cible correspond aux attentes du mandant et qu'aucune information n'a été perdue.</p>
<p>Utilisation de moyens de communication et d'appareils techniques actuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> p. ex.: actualiser des sites web dans Intranet, tester des liens, éditer des contenus web Utiliser les réseaux sociaux et communiquer avec ceux-ci pour le centre ABD Bloguer, actualiser Facebook, twitter 	<p>Objectif particulier 4.2: Technologies de l'information et de la communication <u>Objectif évaluateur 4.2.2:</u> distingue et utilise différents types de cyberservices et applications de stockage externe. <u>Objectif évaluateur 4.2.4:</u> connaît les mécanismes et les possibilités des réseaux sociaux. <u>Objectif évaluateur 4.2.5:</u> choisit et utilise les possibilités de communication des réseaux sociaux, des moyens électroniques de communication et de l'internet.</p>
6 RELATIONS AVEC LES USAGERS		
<p>Conseils</p> <ul style="list-style-type: none"> Connaissance des différents types d'utilisateurs Connaissance des prestations pour les différents groupes-cibles Empathie Aisance et assurance <p>Prêt</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtrise d'un outil de prêt Maîtrise des automates de prêt Maîtrise du prêt en ligne Maîtrise du téléchargement de documents 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître et appliquer les règlements, les règles d'utilisation, les dispositions en vigueur, les indications du centre ABD relatives aux entretiens d'accueil et aux entretiens conseils Savoir qu'il faut veiller à plusieurs aspects lorsque l'on a affaire personnellement à des utilisateurs Connaître et comprendre les règles du centre ABD relatives au contact avec les utilisateurs (p. ex Charte) et avoir un comportement adéquat Connaître les différents groupes-cibles du centre ABD ainsi que leurs besoins et l'offre qui s'y rapporte. Adapter son langage aux différents groupes-cibles Savoir que les relations avec les utilisateurs ne sont pas toujours simples et savoir se comporter de manière adéquate dans des situations difficiles Connaître ses propres compétences et savoir à qui s'adresser pour désamorcer une 	<p>Objectif particulier 6.1 Accueil et relations avec les utilisateurs <u>Objectif évaluateur 6.1.1:</u> explique et applique les principes fondamentaux qui régissent les relations aux utilisateurs dans les centres ABD. <u>Objectif évaluateur 6.1.2:</u> évalue les particularités des différents utilisateurs et y réagit de manière appropriée, en adaptant son attitude en conséquence. <u>Objectif évaluateur 6.1.3:</u> applique diverses stratégies appropriées pour désamorcer tout conflit avec les utilisateurs. <u>Objectif évaluateur 6.1.4:</u> explique les droits et les devoirs du centre ABD relatif à l'usage des informations et des supports d'information, et les défend face à l'utilisateur. Objectif particulier 6.2 Mise à disposition <u>Objectif évaluateur 6.2.1:</u> contrôle les coordonnées de l'utilisateur en fonction des règles du centre ABD, afin de permettre une inscription ou un prêt corrects et s'occupe de la gestion du compte utilisateur conformément aux directives <u>Objectif évaluateur 6.2.2:</u> contrôle, selon les règles du centre ABD, le statut des supports d'information et, le cas échéant, assure leur mise à disposition. <u>Objectif évaluateur 6.2.3:</u> contrôle, selon les règles du centre ABD, l'état physique, le fonctionnement et l'intégrité des</p>

	<p>situation tendue (collègues, chef, service d'urgence)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître des méthodes qui permettent de calmer des usagers difficiles 	<p>supports d'information; vérifie la date d'échéance du prêt et effectue le cas échéant les opérations de retour. Si nécessaire, il/elle établit une facture pour les supports d'information perdus ou endommagés ou entame les démarches nécessaires.</p>
<p>Communication de renseignements</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans l'infothèque/le centre de documentation • par téléphone ou par courriel <p>Conseils Connaître les ouvrages de référence de l'entreprise pour les conseils</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et apprécier les requêtes, besoins et intérêts des différents groupes-cibles • Répondre aux demandes, souhaits et commandes • Conseiller les usagers • Adresser les usagers à un autre centre ABD adéquat • Communiquer de manière claire <ul style="list-style-type: none"> • Se familiariser avec les ouvrages de référence qui sont régulièrement consultés. • Structure, but, thématique, période 	<p>Objectif particulier 6.3: Renseignements <u>Objectif évaluateur 6.3.1:</u> examine les demandes qui lui sont faites et les reformule si nécessaire pour répondre de manière efficace à l'utilisateur. <u>Objectif évaluateur 6.3.2:</u> renseigne l'utilisateur ou l'oriente vers la personne ou l'institution pouvant assurer le service demandé conformément aux règles en vigueur. <u>Objectif évaluateur 6.3.3:</u> répond aux demandes orales, écrites (courrier, email) ou téléphoniques de manière appropriée en utilisant les formulations d'usage et les moyens de communication appropriés.</p> <p>Objectif particulier 8.2: Histoire culturelle <u>Objectif évaluateur 8.2.3:</u> connaît la littérature actuelle standard et/ou les ouvrages de référence afin de pouvoir répondre aux questions les plus courantes dans le centre ABD.</p>
7 RECHERCHE		
<p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développement de différentes stratégies de recherche • Réflexion sur les stratégies de recherche • Tenue d'un protocole de recherche • Distinction entre ce qui est important et ce qui est secondaire • Banques de données • Portails • Moteurs de recherche • Dossiers thématiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir et confirmer les demandes de recherche • Préciser la demande de recherche • S'informer sur le sujet de la recherche • Développer une stratégie de recherche • Trouver des termes de recherches • Choisir les sources d'information • Etablir un protocole de recherche • Traiter les résultats • Répondre à la demande de recherche • Connaître les mots-clés, les champs thématiques • Accomplir une recherche avec un collègue • Effectuer une recherche dans différentes banques de données, connaître les banques de données pertinentes • Connaître les règles générales d'interrogation-réponse (p. ex. troncature) • Commander des documents • Se familiariser avec les logiciels par le biais 	<p>Objectif particulier 7.1: Outils et instruments de recherche <u>Objectif évaluateur 7.1.1:</u> a recours de manière ciblée aux outils de recherche conformément à l'objectif particulier 8.1 «Histoire de l'information et perspectives». <u>Objectif évaluateur 7.1.2:</u> utilise de manière ciblée et efficace des outils et des instruments de recherche professionnels ainsi que des opérateurs de recherche afin de répondre aux demandes des usagers, qu'elles soient générales ou spécifiques au centre ABD. <u>Objectif évaluateur 7.1.3:</u> a conscience de l'importance de vérifier la qualité des sources et des informations, et évalue les sources analogiques et numériques en fonction de leur pertinence, de leur fiabilité et de leur utilité.</p> <p>Objectif particulier 7.2: Clarifier les demandes de recherche <u>Objectif évaluateur 7.2.1:</u> prépare la recherche en spécifiant clairement le thème de la recherche à l'aide de questions ciblées au mandant. <u>Objectif évaluateur 7.2.2:</u> délimite le champ de la recherche (p. ex. en établissant le but de la recherche, le type de médias, les coûts) et définit les termes de recherche appropriés.</p>

	<p>d'exemples de recherche</p> <ul style="list-style-type: none">• Élaborer soi-même des documents (tenir compte des critères formels, utiliser les modèles etc.)	<p>Objectif particulier 7.3: Effectuer la recherche <u>Objectif évaluateur 7.3.1:</u> développe et applique une stratégie de recherche adaptée au mandat. <u>Objectif évaluateur 7.3.2:</u> utilise de manière professionnelle des outils et instruments de recherche ainsi que des opérateurs de recherche afin d'effectuer de manière optimale des recherches dans des banques de données ou collection des données et prend note du processus suivi dans un protocole de recherche, selon la pratique de l'entreprise et le besoin de l'utilisateur. <u>Objectif évaluateur 7.3.3:</u> exécute la recherche de manière efficiente et travaille de manière ciblée.</p> <p>Objectif particulier 7.4: Validation et présentation des résultats de recherche <u>Objectif évaluateur 7.4.1</u> identifie les résultats pertinents, évalue le résultat de la recherche en fonction du mandat et adapte au besoin sa stratégie de recherche. <u>Objectif évaluateur 7.4.2:</u> prépare les résultats de la recherche. <u>Objectif évaluateur 7.4.4:</u> communique le résultat de sa recherche au destinataire de manière documentée.</p>
--	---	---