Nouvelles compétences en information documentaire et technologie de l'information : résultats de l'enquête de l'UR-.E.S.I.D / 1997-1998

Autor(en): **Hadengue-Dezael, Véronique**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **13 (1998)**

Heft 12

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-770307

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

NOUVELLES COMPÉTENCES EN INFORMATION DOCUMENTAIRE ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE L'UR-E.S.I.D / 1997-1998

par Véronique Hadengue-Dezael,
Responsable de formation E.S.I.D., HES-SO, Genève

En janvier 1997, la petite unité de recherche (UR-E.S.I.D.) récemment mise en place à l'E.S.I.D. recevait comme premier mandat l'étude des nouvelles compétences émergeant dans notre profession.

Actuellement, de nombreuses réflexions sur ce sujet ont lieu non seulement dans notre discipline mais dans la plupart des milieux professionnels. En effet, les profondes mutations qui bouleversent le marché du travail (processus de production, diffusion, organisation des entreprises...) mettent au coeur de l'entreprise, publique ou privée, la notion de compétences.

L'objectif de l'enquête menée par l'UR-E.S.I.D. en suisse romande fut donc d'élaborer une première approche des nouvelles compétences liées à notre métier autour de deux questions complémentaires et indissociables:

1. **A partir des compétences répertoriées comme «nouvelles compétences», quelles sont celles qui apparaissent aux professionnels comme les plus indispensables et celles qui apparaissent comme les moins indispensables?**
2. **Quelles sont les compétences les plus fréquemment requises par les employeurs?**

L' étude s'est déroulée de la façon suivante:

Dans un premier temps, une synthèse de la notion de compétence nous a permis de mieux définir ces «nouvelles» compétences et d'établir un questionnaire qui a été envoyé aux professionnels. La synthèse de celui-ci devait nous permettre de répertorier les compétences jugées comme indispensables ou moins indispensables par les professionnels.

Par ailleurs, une analyse statistique des offres d'emploi à partir d'années sélectionnées a été effectuée ceci afin de mieux cerner l'évolution des types de compétences demandées par les employeurs au fil des années.

La présentation ci-dessous ne reprend que quelques élements de synthèse du questionnaire auquel vous avez été nombreux à répondre et dont l'unité vous remercie très sincèrement. Dégager du temps n'est pas toujours une chose aisée dans nos métiers!

L'intégralité de l'étude (question 1 et question 2) peut être consulté sur notre site d'école:

http://www.unige.ch/esid/
(rubrique «l'Unité de recherche»)

UNE NOTION DIFFICILE: LA COMPÉTENCE

L'utilisation du terme «*compétence*» s'est progressivement substitué à celle du mot «*qualification*» qui ne semblait plus traduire certains aspects nouveaux de la vie professionnelle devenus progressivement indispensables. En effet, «*La notion de professionnel - liée à un renouvellement rapide de savoirs multiples à mobiliser - tend à prendre le pas sur celle de métier - qui fait référence à un corpus de savoirs relativement stables et liés à une longue tradition*»[1]

La définition varie selon les domaines. Cependant, si nous ne pouvons en proposer une définition stricte, il est possible de s'accorder sur un certain nombre de ses caractéristiques. Ce sont celles-ci qui ont été retenues pour la mise en place de l'étude:

- La première caractéristique est que la compétence n'a aucun sens *en dehors de l'action* et doit obligatoirement porter sur un *contenu précis* (par exemple: rédiger un livre ou construire un mur).
- Le deuxième aspect est qu'une compétence est toujours relative à une situation donnée (on rédige un roman policier ou on construit un mur de maison). La compétence se définissant alors comme la capacité à agir en situation, la situation étant précisée, l'action contextualisée et finalisée.
- Enfin la compétence résulte d'une *interaction dynamique* de plusieurs types de *savoirs*: des connaissances théoriques (savoirs), des capacités d'actions (savoir-faire) et des comportements (savoir-être).

Ces différents types de savoirs, organisés et mobilisés dans une situation dont le contexte et le but sont connus donne un nouveau «savoir» parfois appelé le *savoir-agir*.[2] Savoir agir dans un contexte de travail, c'est en prendre la mesure, s'adapter à la situation, conjuguer et mettre en œuvre ses divers savoirs. La flexibilité est l'un des aspects essentiels de la compétence.

Ainsi l'ensemble de la littérature professionnelle fait apparaître que ce «savoir agir», quel que soit le domaine envisagé et le niveau de formation, devient l'une des composantes indispensables de la formation professionnelle et contraint chacun à remettre en question l'ensemble de ses propres savoirs pour mieux s'adapter[3].

NOUVELLES COMPÉTENCES?

Il apparaît donc nécessaire de définir précisément les contenus des *savoirs* (savoir, savoir-être et savoir-faire) puisque leur articulation est à l'origine même du «savoir agir» et de la flexibilité.

Cependant, si les savoirs et savoir-faire peuvent être relativement faciles à préciser, le savoir-être traduit des capacités plus difficilement évaluables (faire des propositions face à une situation nouvelle, exprimer sa disponibilité, faire circu-

[1] Balandier (G.): *Le dédale*, Fayard, 1994.
[2] Le Boterf (G.): *De la compétence, essai sur un attrateur étrange*, Les éditions d'organisation, 1994
[3] Deret (E.): *Qu'est-ce que la compétence*, Université Paris Dauphine.

ler l'information, s'intégrer dans un groupe, s'auto-évaluer, accepter les critiques professionnelles...). Elles sont cependant au coeur du «savoir agir». Ces capacités existaient auparavant mais n'apparaissaient cependant pas aussi systématiquement indispensables.

Ce sont ces compétences que L'UR-E.S.I.D a recensées à partir de la littérature professionnelle, extra-professionnelle et de référentiels de compétences et qui ont été regroupées dans un questionnaire. Celui-ci a été envoyé à des professionnels afin de mieux cerner, parmi l'ensemble des compétences citées, celles qui semblaient les plus indispensables. Ce questionnaire présentait deux parties situant d'une part, le professionnel, le type d'institution et le cahier des charges et, d'autre part, le «degré» d'inspensabilité des compétences (pour une fonction donnée).

19 compétences «nouvelles» ont été proposées, chacune étant accompagnée d'une définition brève et précise.

Compétences retenues:

Effectuer une synthèse ● Savoir écouter ● Savoir formaliser ● Savoir être disponible ● Savoir négocier ● Savoir pédagogique ● Savoir s'adapter ● Savoir anticiper ● Savoir travailler en équipe ● Savoir s'autoformer ● Savoir conduire une équipe ● Avoir un esprit critique ● Etre autonome ● Savoir se motiver ● Savoir s'évaluer.

Les fonctions (ou tâches professionnelles) retenues furent les suivantes:

Accueil du public, Diffusion de l'information et prêt, Catalogage, Analyse documentaire et indexation, Promotion et animation, Responsabilité de l'informatique documentaire, Traitement de fonds d'archives, Recherche documentaire (y compris recherche informatisée), Sélection et acquisition des documents, Gestion des ressources humaines, Travail administratif et Gestion financière.

Ce questionnaire a été envoyé à des professionnels de la bibliothéconomie, de la documentation et des archives. Leur choix a été effectué selon trois critères.
Ils devaient «Travailler dans un SID», «Etre concerné par l'évolution de notre métier» et «Etre impliqués de stage dans la formation des étudiants (enseignement, direction de stage et / ou de travail de diplôme».

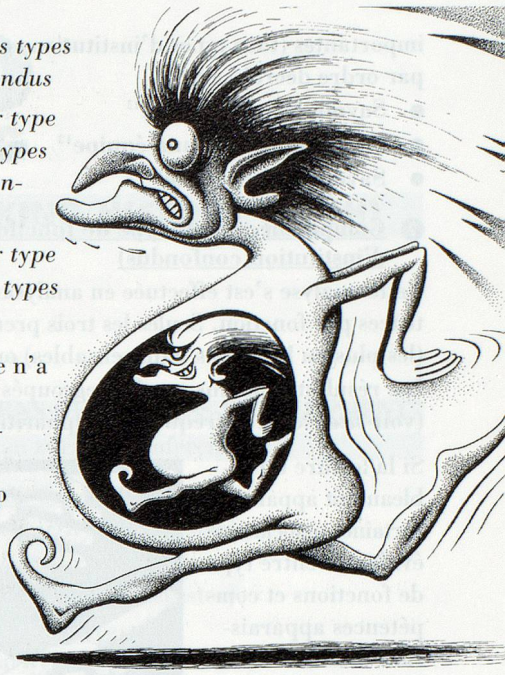
DES TENDANCES...

Sur les 416 questionnaires, 153 réponses ont été reçues et 149 ont pu être utilisés (soit 35,8%). Les choix de compétences effectuées par les professionnels ont été analysés en fonction des types d'institution et des tâches professionnelles.
Trois types d'analyse ont été faites:

- *Compétences / tous types d'institution confondus*
- *Compétences / par type de fonction (tous types d'institution confondus)*
- *Compétences / par type de fonction et par types d'institution.*

Cette dernière analyse n'a pas permis d'obtenir des résultats très intéressants (nombre de questionnaires trop faible par types d'institutions).

Les résultats cités ci-dessous ont été choisis parmi ceux qui nous ont semblé les plus intéressants par rapport à la question posée[4]. Ils sont plus longuement développés et commentés sur notre *site* (voir p. 12).



KOMPETENZEN: Auch die *„inneren Werte"* zählen wieder mehr. Illustration: Peter Gerber

❶ Compétences nouvelles / tous types d'institutions confondus

Les trois compétences considérées comme les plus indispensables tous types d'institutions confondus (citées entre 55% et 67%) furent les suivantes:

- **Savoir s'adapter**[5]
- **Savoir s'organiser**[6]
- **Etre autonome**[7]

Le fort taux de réponses fournies pour la compétence «Savoir s'adapter» confirme, s'il en était besoin, les mutations profondes qui interviennent dans notre métier. Or, cette compétence est celle, parmi l'ensemble des compétences citées, qui met en œuvre le plus d'interactions entre les différents types de savoirs: savoir, savoir-faire et savoir être. C'est également, paradoxalement, la compétence qui est la plus difficile à enseigner en formation (que'elle soit initiale ou continue) mais également la plus difficile à évaluer!
Viennent ensuite les compétences suivantes (entre 38 et 55% de réponses):

- **Savoir être disponible**[8]
- **Savoir analyser une situation**[9]
- **Savoir travailler en équipe**[10]

Enfin, parmi les compétences qui apparaissent les moins

[4] Qui était, nous le rappellons: «*A partir des nouvelles compétences, quelles sont celles qui apparaissent aux professionnels comme les plus indispensables et les moins indispensables?*»
[5] Déf. proposée: «Savoir mettre en œuvre l'ensemble de ses connaissances pour réagir favorablement face à une situation nouvelle et savoir modifier sa façon de faire en fonction des nouvelles données»
[6] Déf. proposée: «Savoir gérer dans un temps les différentes étapes d'une mise en œuvre»
[7] Déf. proposé: «Savoir mener à bien une action entreprise. Prendre des initiatives et faire des propositions»
[8] Déf. proposé: «Savoir se concentrer sur la demande de l'autre et savoir adopter les attitudes physiques indiquant aux autres cette disponibilité»
[9] Déf. proposée: «Savoir relier les éléments composants la situation, situer les niveaux d'importance de chaque élément et savoir en tirer une conclusion»
[10] Déf. proposée: «Comprendre le fonctionnement de l'équipe et savoir intégrer sa conduite individuelle au travail collectif»

importantes (tous types d'institutions confondus) viennent par ordre décroissant:

- **Savoir être rigoureux**[11]
- **Savoir conduire une équipe**[12]
- **Savoir pédagogique**[13]

❷ **Compétences / par type de fonction (tous types d'institution confondus)**

Cette analyse s'est effectuée en analysant les types de compétences par fonction. Seules les trois premières compétences (les plus ou les moins indispensables) ont été mentionnées. Les résultats obtenus ont été regroupés dans trois tableaux (voir *site*) selon la fréquence d'apparition des fonctions.

Si la lecture du tableau fait apparaître certaines associations évidentes entre type de fonctions et compétences apparaissant comme nécessaires (par exemple, «Savoir négocier» et «Savoir anticiper» citées comme essentielles à la gestion), d'autre associations semblent plus difficiles à expliquer. Ainsi, ce curieux paradoxe qui propose les compétences les «savoir écouter» et «savoir pédagogique» comme les moins indispensables à la fonction de promotion et d'animation!

Autre constat: la faible place de l'autoformation[14], qui n'est mentionnée comme indispensable qu'à deux reprises.

Ce que nous pouvons retenir de cette première approche, c'est le consensus «*d'importance*» autour de compétences telles que *l'adaptation, l'organisation et l'autonomie*[15].
A l'inverse, les compétences de rigueur, de conduite d'équipe et de transmission pédagogique apparaissent comme moins indispensables dans notre métier.

KOMPETENZEN: *„Savoir-vivre"* zwischen Wegweisern, Werweissen und Wegweisen.
Illustration: Peter Gerber (vgl. p. 17)

DES COMPÉTENCES ET DE LA FORMATION

Si cette petite étude ne dessine pas totalement le profil du professionnel de demain, elle nous a permis de mieux cerner les compétences que nous devons particulièrement développer dans notre formation. Ceci nous apparaissait d'autant plus fondamental que notre école a changé de statut depuis le 1er septembre 1998. D' Ecole Supérieure d'Information Documentaire, elle est devenue l'une des filières de la Haute Ecole Spécialisée (HES). En suisse occidentale, une vingtaine de filières de formation HES[16] ont été (ou vont être) mises en place. Notre école forme désormais des *Spécialistes HES en information et en documentation*.
Ce nouveau statut, accordé par le Conseil Fédéral en mars 1998, entraine des modifications non seulement dans nos missions et notre plan d'études, mais également dans les conditions d'admission.

Notre prochain travail sera donc d'introduire ces «nouvelles» compétences dans notre plan d'études. Ceci sera au coeur de notre prochaine réflexion: «*Comment favoriser l'émergence de ces nouvelles compétences chez les étudiants en utilisant l'ensemble des moyens pédagogiques dont nous disposons, y compris les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)?*»

Vaste programme donc, mais ceci est une nouvelle histoire!

contact:
Véronique Hadengue-Dezael, Responsable de formation
E.S.I.D., HES-SO, Genève
E-mail : Véronique.Hadengue@ies.unige.ch

[11] Déf. proposée: «Savoir travailler en respectant des normes»
[12] Déf. proposée: «Comprendre les attitudes et le comportement de chaque membre d'une équipe, exploiter au mieux les aptitudes spécifiques de chacun, savoir animer et mettre en œuvre des stratégies d'équipe»
[13] Déf. proposée: «Savoir transmettre des connaissances»
[14] Déf. proposée: «Savoir se former à de nouvelles pratiques et savoir les intégrer à ses anciennes connaissances et comportements»
[15] Ceci rejoint certaines des constatations faites par Bergeron (P.), *Quelles compétences devra maitriser le professionnel de l'information pour pénétrer le marché du travail de demain? Analyse de la perception des représentants du marché du travail in Argus*, vol.26, n°1, Printemps-été 1997.
[16] Ces filières de formation sont très diverses: «Architecture», «Agriculture et aménagement du territoire», « Microtechnique», «Design industriel», etc. La HES-SO (Suisse Occidentale) comprend en tout environ 4'000 étudiants et 800 enseignants.