



MINISTÈRE  
DE LA CULTURE

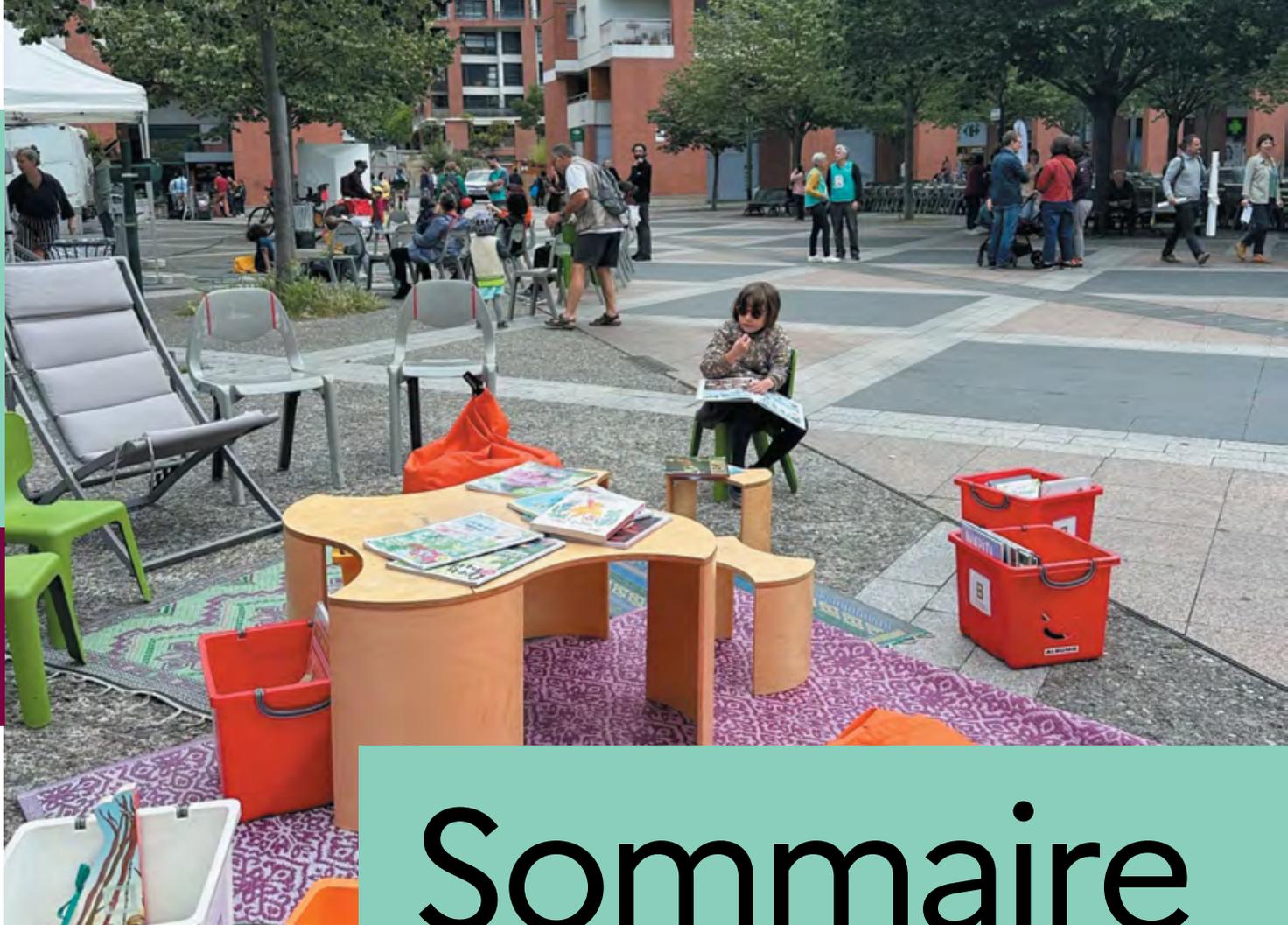
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Référentiel national des compétences des bibliothèques territoriales



**2025**

VERSION ACTUALISÉE ET AUGMENTÉE



Hors les murs photo – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA  
En couverture : médiathèque Confluence – Lodève – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

# Sommaire

## 4 LES BIBLIOTHÈQUES TERRITORIALES ÉVOLUENT, LES PERSONNES QUI Y TRAVAILLENT AUSSI

## 10 PRÉSENTATION ET MODE D'EMPLOI

### 11 Les nouveautés du référentiel 2025

- 11 De nouveaux domaines de compétences
- 11 Près de 800 exemples d'activités
- 11 Le socle de compétences partagées
- 11 Deux domaines réservés aux encadrants
- 12 Un large éventail d'outils

### 14 Un référentiel co-construit

- 14 Ressources utilisées
- 15 Partenaires mobilisés

### 16 Un référentiel national : pour qui et pour quoi faire ?

- 16 Des utilisateurs variés
- 17 Des usages pluriels

### 19 Un référentiel adaptable à chaque territoire

- 19 Un référentiel généraliste
- 19 Un référentiel à adapter localement

### 22 Mode d'emploi

## **24 DOMAINES ET LISTES DE COMPÉTENCES**

### **25 Enjeux transversaux**

- 25 Citoyenneté et déontologie
- 27 Transition écologique et responsabilité sociale
- 29 Accessibilité
- 31 Numérique

### **33 Compétences relationnelles**

- 34 Création et entretien de liens
- 35 Participation à un collectif de travail
- 36 Transmission, partage et élaboration de pratiques et de savoirs
- 37 Représentation de la bibliothèque

### **38 Connaissance de l'environnement territorial**

- 39 Connaissance du territoire
- 40 Connaissance de la collectivité territoriale

### **41 Administration et finances**

- 41 Gestion administrative
- 42 Gestion budgétaire

### **43 Pilotage stratégique et conception de services**

- 44 Conception et conduite du projet stratégique
- 45 Ingénierie culturelle de territoire
- 46 Conception de services

### **47 Management et coordination d'activités et de projets**

- 48 Pilotage et coordination d'équipes
- 49 Pilotage et coordination d'activités et de projets
- 50 Accompagnement des transformations

### **51 Accueil, publics, partenaires et communication**

- 52 Accueil
- 53 Renseignement, conseil, accompagnement
- 54 Relation avec les habitants et les publics
- 55 Relation avec les partenaires
- 56 Communication

### **57 Ressources documentaires**

- 58 Politique documentaire
- 60 Valorisation et éditorialisation de supports de médiation
- 61 Traitement des collections
- 62 Patrimoine écrit, iconographique et audiovisuel

### **63 Action culturelle et de médiation**

- 64 Programmation de rendez-vous culturels
- 65 Animation d'accueils de groupes
- 66 Formations des publics et des partenaires

### **67 Lieux et espaces**

- 68 Projets de construction et de réaménagement
- 69 Gestion technique, réglementation et sécurité
- 70 Gestion du matériel

## **72 OUTILS**

### **73 Outil #1 — Les listes éditables de compétences et d'activités**

### **75 Outil #2 – Le poster des domaines de compétences**

### **78 Outil #3 – Le poster du socle de compétences partagées**

### **82 Outil #4 – L'(auto) — diagnostic du niveau de maîtrise des compétences fondamentales**

### **88 Outil #5 – Le mémo d'accueil des nouveaux arrivants dans l'équipe**

### **93 Outil #6 – Les extraits de documents RH pour des fonctions émergentes ou en transformation**

## **96 CONTRIBUTIONS**

# Les bibliothèques territoriales évoluent, les personnes qui y travaillent aussi

Premier équipement culturel en France, les 15 500 bibliothèques municipales, intercommunales et départementales qui maillent étroitement le territoire font l'objet d'un attachement très fort de la part de la population et des élus. Neuf personnes sur dix ont fréquenté une bibliothèque au moins une fois dans leur vie et 95 % des Français les estiment « utiles »<sup>1</sup>. Le vote à l'unanimité de la loi du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques<sup>2</sup> et au développement de la lecture publique témoigne de cette confiance.

**MISSIONS DE SERVICE PUBLIC, LIBERTÉ ET GRATUITÉ D'ACCÈS, QUALIFICATIONS : CE QUE DIT LA LOI DE 2021**

La loi relative aux bibliothèques définit leurs missions de service public et précise les principes généraux de leur fonctionnement, tels que la liberté et la gratuité d'accès.

*« Les bibliothèques [...] ont pour missions de garantir l'égal accès de tous à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs ainsi que de favoriser le développement de la lecture. »*

Elle évoque aussi l'importance des qualifications des personnels des bibliothèques : « Les agents travaillant dans les bibliothèques [...] présentent des qualifications professionnelles nécessaires à l'exercice des missions définies à l'article L. 310-1 A. »

**DES MISSIONS ET DES ACTIVITÉS PROFONDÉMENT TRANSFORMÉES**

Face aux mutations qui traversent notre société, les bibliothèques s'adaptent. Leurs missions d'accès à la culture et à la connaissance comme de lutte contre toutes les formes de déterminismes culturels et sociaux se traduisent par des services de plus en plus diversifiés.

De nouveaux services et activités se développent. Aux côtés du travail de développement de la lecture et d'éducation artistique et culturelle, sont aujourd'hui aussi proposées des actions d'inclusion numérique et d'éducation aux médias et à l'information. Désormais dotées d'équipements et de ressources numériques, les bibliothèques réalisent un important travail de médiation numérique culturelle. Elles se sont aussi attachées à développer leur rôle en faveur du lien social et proposent aux habitants d'utiliser les lieux pour partager idées, savoirs et pratiques créatives.

1—Enquête sur les [Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016](#), ministère de la Culture, 2017. Téléchargeable sur le site du ministère de la Culture.  
 2—[L.OI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique](#)

## DES EFFETS SUR DE NOMBREUSES POLITIQUES PUBLIQUES

Cette faculté d'adaptation a permis aux bibliothèques de réussir le pari de la démocratisation culturelle.

À la suite d'une évolution notable de leur fréquentation dans les années 2000 et 2010, «la composition du public des bibliothèques est globalement le reflet de celle de la société française»<sup>3</sup>.

Les bibliothèques ont par ailleurs des effets positifs sur de nombreuses politiques publiques. Une étude (2019<sup>4</sup>) réalisée pour documenter ces effets souligne que les bibliothèques développent les pratiques culturelles et numériques, les facultés cognitives, l'aptitude à lire, à comprendre et à évaluer l'information. Elles favorisent aussi l'égalité des chances, la réussite éducative et l'employabilité. Elles contribuent à la densification des réseaux et des partenariats, à la cohésion sociale et à l'attractivité des territoires. Elles renforcent la construction de soi comme le rapport à l'autre.

*« Les agents travaillant dans les bibliothèques [...] présentent des qualifications professionnelles nécessaires à l'exercice des missions définies à l'article L. 310-1 A. »*

## L'IMPORTANCE DE LA FORMATION ET DES QUALIFICATIONS

Les métiers des bibliothèques se conjuguent aujourd'hui au pluriel et requièrent des compétences très diversifiées, en constante évolution. Le rapport d'Erik Orsenna et Noël Corbin (2018) témoigne de cette forte dynamique de transformation des bibliothèques et de leurs métiers. La loi relative aux bibliothèques (2021) évoque quant à elle la nécessité de disposer de personnels qualifiés.

**C'est pourquoi le ministère de la Culture a fait de l'évolution des métiers et de l'accès à la formation un axe fort de sa politique en faveur de la lecture publique.** Cette politique se décline en 10 mesures, identifiées dans le cadre d'une large concertation des acteurs et concrétisées dans une première phase de mise en œuvre (2022-2026).

**Ce travail ambitieux en faveur des métiers et de la formation a vocation à se poursuivre,** pour accompagner la transformation des pratiques professionnelles, mieux structurer l'offre de formation et faciliter l'accès à la formation et aux métiers.

3—Ibid.

4—Le Quéau Pierre, Zerbib Olivier, Butel Elise et Martin Cécile, [Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques?](#), ministère de la Culture, 2019. Téléchargeable sur le site du ministère de la Culture.

## LES 10 MESURES POUR ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

Des réalisations très concrètes ont vu le jour dans le cadre du travail concerté conduit par le ministère de la Culture depuis 2021. Celui-ci associe l'ensemble des acteurs concernés par les métiers et la formation des 35 000 professionnels et 70 000 bénévoles qui travaillent en bibliothèques territoriales.

### 1. Les chiffres-clés

Coédités en 2022 avec le Cnfpt, ils présentent un portrait de la profession, une analyse de ses modalités d'accès à la formation et des tableaux permettant de se situer par rapport aux moyennes nationales en termes de composition des équipes.

[Chiffres-clés sur les personnels des bibliothèques territoriales et leur pratique de la formation](#)

### 2. Le référentiel national des compétences

Co-construit en 2022 puis actualisé et enrichi en 2025 avec de nombreux partenaires, il offre une vision d'ensemble des compétences nécessaires en bibliothèque territoriale ainsi que des outils adaptables aux différents acteurs et territoires.

### 3. Les coordinations régionales de l'offre de formation

Les professionnels des bibliothèques et de la formation se réunissent désormais chaque année dans les régions, afin d'identifier les besoins, d'articuler les offres de formation et de les rendre plus lisibles et accessibles.

### 4. Des statuts actualisés et des modalités d'accès aux concours mieux adaptées

Un travail est en cours visant l'actualisation des statuts particuliers et des épreuves des concours des bibliothécaires, assistants

de conservation et du patrimoine et adjoints du patrimoine territoriaux.

### 5. Le guide sur la formation tout au long de la vie des professionnels

Publié en 2024, il rassemble toutes les informations utiles aux personnes qui souhaitent mieux connaître les droits à la formation, les obligations statutaires de formation, identifier les acteurs de la formation et repérer la documentation et les journées professionnelles.

[La formation tout au long de la vie des professionnels des bibliothèques.](#)

### 6. Le guide sur les métiers des bibliothèques

Publié en 2024, il rassemble toutes les informations utiles pour connaître les bibliothèques et leurs métiers, comprendre comment fonctionne l'emploi dans la fonction publique, choisir une formation, préparer un concours et rechercher un emploi.

[Les métiers, la formation et les concours des bibliothèques.](#)



Espace Media, Narbonne – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

### 7. Une formation en ligne pour faciliter l'entrée dans les métiers

Un travail est en cours avec le Cnft pour réaliser une introduction aux métiers (Mooc librement accessible), destinée aux futurs et aux nouveaux professionnels et bénévoles.

### 8. Une formation adaptée en Outre-mer

L'objectif est de favoriser l'émergence de formations adaptées à ces territoires.

### 9. Les Rencontres nationales des métiers et de la formation en bibliothèque territoriale

Ce rendez-vous régulier permet à la profession d'échanger et de suivre les différents chantiers engagés par le ministère.

### 10. Une meilleure orientation vers les métiers

Un travail est en cours avec plusieurs acteurs de l'orientation pour actualiser la présentation des métiers des bibliothèques et faciliter l'orientation vers ces métiers.

## TÉMOIGNAGE D'USAGE

### Soutenir le recrutement d'un poste qualifié

« Nous avons utilisé le référentiel lors de notre intervention au conseil municipal d'un village de 1104 habitants, pour soutenir le recrutement d'un poste à la médiathèque. Celle-ci jouait un rôle essentiel dans la vie culturelle de la commune et dépassait largement les moyennes nationales en termes de fréquentation et d'emprunt. Mais elle était menacée par le départ du pilier de l'équipe, une responsable bénévole et par le manque de personnel. Les élus ne semblaient pas mesurer combien la qualité du service reposait, au-delà du dévouement de la responsable, sur ses années d'expérience et de spécialisation. Très bien formée, elle avait animé le lieu avec les compétences d'une bibliothécaire professionnelle.

Nous avons proposé plusieurs scénarios : non-remplacement, recrutement d'un emploi à temps partiel, recrutement d'un coordinateur à temps plein. Nous nous sommes appuyé sur référentiel national de compétences pour traduire en conséquence concrètes ce que l'absence d'un recrutement professionnel entraînerait en termes de dégradation de la qualité de service public. Le référentiel nous a aidés à expliquer la nécessité de maîtriser un éventail large et technique de compétences. Liées à la gestion bibliothéconomique bien sûr, la plus présente dans l'esprit des élus, mais aussi à l'encadrement des bénévoles, aux partenariats, à la conduite de projets, à la gestion administrative, à la médiation culturelle... Avec succès, puisque la municipalité a validé le recrutement d'un poste à mi-temps.

Notre conseil ? Réaliser un diagnostic préalable des services de la médiathèque en s'appuyant sur le référentiel pour identifier, besoin par besoin, mission par mission, les compétences nécessaires à leur mise en œuvre, en lien avec projet culturel de la collectivité. »

Barbara Courgey, Cheffe de service de la Médiathèque Départementale de l'Orne



# Présentation et mode d'emploi



# Les nouveautés du référentiel 2025

En 2022, le ministère de la Culture publiait une première version du référentiel national des compétences des bibliothèques territoriales. Élaborée de manière concertée dans un délai très court, celle-ci visait à être rapidement diffusée puis ajustée à partir des retours d'usage. Cette seconde édition, actualisée et augmentée, a été réalisée en tenant compte des propositions d'amélioration recueillies pendant deux ans. Très utilisé sur le terrain, le référentiel a été adapté aux usages pluriels qui en sont faits.

## DE NOUVEAUX DOMAINES DE COMPÉTENCES

Les « Compétences relationnelles », l'« Ingénierie culturelle de territoire » ou encore le « Renseignement, conseil et accompagnement » ont été ajoutés.

## PRÈS DE 800 EXEMPLES D'ACTIVITÉS

Des exemples d'activité ont été ajoutés pour illustrer chaque compétence, afin de montrer leur traduction concrète sur le terrain.

## LE SOCLE DE COMPÉTENCES PARTAGÉES

Ce socle, présenté sous forme de poster, regroupe les compétences minimales, dénominateur commun partagé par tous les membres au sein d'une équipe.

## DEUX DOMAINES RÉSERVÉS AUX ENCADRANTS

Le domaine « Pilotage stratégique et conception de service » est désormais explicitement réservé aux personnels de direction et le domaine « Management et coordination d'activités et de projets » aux encadrants.

## UN LARGE ÉVENTAIL D'OUTILS

Plusieurs outils, dont certains librement éditables, ont été réalisés en réponse aux demandes exprimées de faciliter l'usage du référentiel. Plusieurs d'entre

eux, comme la liste des compétences et activités sont téléchargeables dans un format librement éditable et modifiable, pour s'adapter aux déclinaisons locales.



Le B@r. Médiathèque Camus, Bourg-en-Bresse – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

# Un référentiel co-construit

Le référentiel national de compétences est une réalisation collective. Plus de 20 partenaires avaient contribué à l'élaboration de la première édition en 2022, et près de 50 personnes se sont mobilisées en 2025 pour participer à son actualisation et à son enrichissement. Certaines d'entre elles représentaient des institutions, des organismes de formation ou des associations. D'autres étaient présentes au titre de leur expérience d'usage de cet outil.

## RESSOURCES UTILISÉES

### Textes de référence

[LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique](#)

[Manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique \(2022\)](#)

[Le code déontologie des bibliothécaires \(2020\)](#) publié par l'ABF

[Le code éthique de l'IFLA pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information \(2012\)](#)

[La Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques \(2015\)](#), dite charte Bib'lib, pour l'accès libre à l'information et aux savoirs

### Propositions issues du terrain

Des dizaines de retours ont été collectés auprès des utilisateurs du référentiel, par questionnaire, sur les réseaux sociaux, dans des journées professionnelles et des concertations régionales dédiées à la formation. Les propositions d'améliorations formulées ont guidé le travail de réécriture et d'outillage du référentiel.

### Documents dérivés du référentiel 2022 réalisés par ses utilisateurs

Plusieurs outils réalisés par des bibliothèques ou des acteurs de la formation à partir du référentiel 2022 ont constitué des sources d'inspiration pour enrichir et outiller l'édition 2025.

## Référentiels métiers

Une synthèse des compétences des différents référentiels métiers existants a été réalisée, ensuite enrichie et modifiée lors de la concertation collective.

- Répertoire des métiers de la fonction publique territoriale du CNFPT
- REME, le répertoire des métiers et des compétences du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (2011, 2017)

- Le référentiel des emplois et des compétences de la BnF (2012)
- « Bibliofil », le référentiel de la filière bibliothèque piloté par la Direction des personnels, de la modernisation et de l'administration (DPMA) et la Direction de l'enseignement supérieur (2004)
- Referens, le référentiel des emplois type de la recherche et de l'enseignement supérieur (2002, 2008, 2016)
- Dictionnaire des compétences et connaissances en bibliothèques de l'ESR (ADBU, 2024)

## TÉMOIGNAGE D'USAGE

### Un langage commun pour coordonner l'offre de formation à l'échelle régionale

« Le référentiel facilite le dialogue autour de l'offre et des besoins de formation. En Île-de-France, nous l'avons utilisé dans le cadre de la concertation régionale autour de la formation. Dans un premier temps, il nous a permis de réaliser un état des lieux de l'offre de formation : nous nous en sommes servis pour élaborer une grille d'analyse commune des formations dédiées aux bibliothèques proposées par les différents organismes publics et associatifs. En indexant les formations sur le référentiel, nous avons par exemple pu observer qu'il existait une offre particulièrement abondante sur les compétences liées à la jeunesse, mais que celle-ci était la plupart du temps payante et que cela constituait une limite d'accès pour les bibliothécaires.

En complément nous avons réalisé une enquête sur les besoins de formation et les freins rencontrés : 1300 bibliothécaires ont répondu, bénévoles comme salariés. En utilisant les catégories du référentiel, nous avons pu mettre en regard l'offre de formation et la demande exprimée. Nous nous sommes rendu compte que l'offre de formations concernant les grands enjeux contemporains était modeste alors qu'il y avait une attente extrêmement forte de la part des agents des bibliothèques franciliens. Cela a été un levier essentiel pour poser un diagnostic et identifier des besoins.

Le référentiel offre aussi un langage commun pour faire dialoguer les acteurs de la formation entre eux. Leurs calendriers de travail et leurs territoires d'intervention ne sont pas les mêmes (zones géographiques, fonctions publiques). Nous observons que les acteurs de la formation réfléchissent désormais en s'appuyant sur le référentiel : ils analysent leur complémentarité, cherchent à compléter leurs catalogues, font émerger de nouvelles thématiques de formation. Notre rôle de Conseillers Livre et Lecture est de mettre en lien les acteurs, de faire en sorte qu'ils se parlent et réfléchissent ensemble. C'est à cela que le référentiel a été utile. »

Sylvie Bonnel, Conseillère Livre et Lecture à la Drac Île-de-France (ADBU, 2024)

## PARTENAIRES MOBILISÉS

- Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)
- Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
- Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGESR)
- France urbaine
- Assemblée des départements de France (ADF)
- Fédération nationale des collectivités territoriales pour la culture (FNCC)
- Fédération nationale des associations de directeurs des affaires culturelles des collectivités territoriales (FNADAC)
- Association des bibliothécaires de France (ABF)
- Association des bibliothécaires départementaux (ABD)
- Association des directrices et directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France (ADBGV)
- Association française des directeurs et personnels de direction
- des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU)
- Association des conservateurs territoriaux des bibliothèques (ACTB)
- Association pour la coopération des professionnels de l'information musicale (ACIM)
- Bibliopat (association visant à favoriser la diffusion d'informations relatives à la gestion des fonds à vocation patrimoniale en bibliothèque)
- Association nationale des conseillers livre et lecture (ANCLL)
- Bibliothèque nationale de France (BnF)
- Bibliothèque publique d'information (Bpi)
- Images en Bibliothèque
- Fédération interrégionale du livre et de la lecture (FILL)
- École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB)
- Association nationale des centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques (ADCRFCB)
- Assemblée des chefs de département information-communication en IUT



Bibliobus Toulouse – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

# Un référentiel national : pour qui et pour quoi faire ?

Co-construit par l'ensemble des acteurs qui œuvrent à faire vivre les bibliothèques et à former leurs personnels, ce référentiel a été conçu de façon à s'adapter à des usages très différents. En proposant une vision d'ensemble des compétences mises en œuvre dans les bibliothèques territoriales, il constitue un outil de dialogue entre les acteurs et peut accompagner des réflexions collectives sur les métiers des bibliothèques et leurs évolutions.

## DES UTILISATEURS VARIÉS

- Les professionnels des bibliothèques ;
- Leurs élus, cadres territoriaux et services des ressources humaines qui ont besoin d'identifier les compétences nécessaires à la mise en œuvre des politiques de lecture publique ;
- Les acteurs de la formation initiale et tout au long de la vie qui élaborent des maquettes pédagogiques ;
- Tous ceux qui cherchent à comprendre ou à donner à voir l'évolution de ces métiers et la grande diversité des compétences dont les bibliothèques ont besoin.



Médiathèque J. Cabanis, Toulouse – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA



Médiathèque Confluence, Lodève – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

## DES USAGES PLURIELS

De nombreux témoignages recueillis pendant deux ans ont permis d'identifier différents usages du référentiel sur le terrain.

- **Un outil de dialogue et de mise en commun :** animation de réflexions collectives sur les métiers, coordination de l'offre de formation à l'échelle régionale, indexation des catalogues de formation facilitant leur comparaison, langage commun, etc. ;
- **Un outil au service des ressources humaines :** diagnostic et cartographie des compétences, élaboration de plans de formations, formulation d'annonces de recrutement, réalisation de profils de postes, intégration de nouvelles fonctions dans les organigrammes ;
- **Un outil de conception des offres de formation :** identification des thématiques émergentes, analyse des formations manquantes au catalogue, indexation des formations, aide à la formulation des compétences, présentation des métiers dans le cadre de formation de base, appui pour la réflexion sur l'évolution de formations initiales (BUT par ex.) ;
- **Un outil de plaidoyer :** présentation de l'activité quotidienne des personnels des bibliothèques, de l'évolution de leurs métiers et de la diversité des compétences à mobiliser (à des élus, des services RH, France Travail, aux acteurs de l'orientation), négociation de postes qualifiés, mise en avant de l'importance de la formation ;
- **Un outil d'élaboration des projets stratégiques :** actualisation du projet de service, appui pour un travail sur des enjeux précis, rédaction de projets pour l'ouverture de nouvelles médiathèques, réflexion partagée sur des projets de contractualisation (Contrats Départementaux Lecture par ex.) ;
- **Un outil de présentation des métiers :** présentation des métiers aux nouvelles personnes recrutées ou à des étudiants.

## TÉMOIGNAGE D'USAGE

### Repenser l'organigramme de la bibliothèque

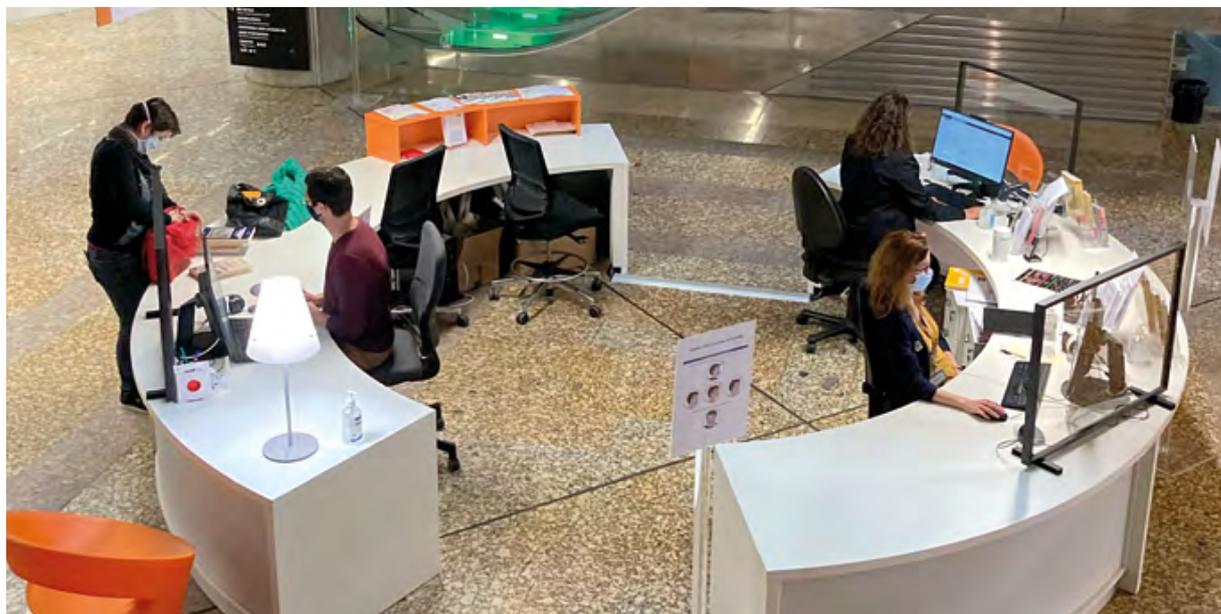
« J'ai utilisé le référentiel de compétences pour élaborer, en complément du traditionnel organigramme hiérarchique, un organigramme qui figure de façon sensible et lisible l'organisation des activités, le travail du terrain, pour échapper au trio "collections/services/action culturelle" que je trouvais assez infécond. Voilà ce qui m'importait : faire apparaître, très concrètement, les champs de la transversalité et non les décréter, malgré les possibles injonctions managériales en ce sens. Ce faisant, opérer comme un geste de "rééquilibrage" : rendre manifestes les tâches qui constituent la partie immergée de l'iceberg, la polyvalence parfois invisibilisée, le travail administratif, l'organisation des espaces... Pour nous-mêmes certes, mais aussi comme outil d'"advocacy" auprès des élus et de notre hiérarchie.

Insatisfaite par le côté trop figé, mécaniste et incomplet des organigrammes en silo, qu'ils soient par pôles ou par compétences transversales, j'ai tenté des esquisses qui feraient apparaître les liens en rhizome entre les fonctions, dans l'idée que l'on entende "organe" dans "organigramme" et "organisation". Quand j'ai découvert le référentiel des compétences et son arborescence, c'est comme s'il avait été fait pour moi et j'ai pu m'en servir comme base de notre nouvel organigramme. Celui-ci est présenté sous forme d'un schéma évolutif (nous en sommes à la V8!), sorte de témoignage photographique à un instant T de nos gestes de métier.

Le deuxième apport de ce référentiel s'est fait sentir au moment d'un travail de révision des fiches de poste. Grâce aux compétences formulées et décrites avec grande précision et sans jargon, il a aidé à nommer et conscientiser certaines missions. Les fiches de poste se sont trouvées enrichies de tâches et d'activités bien réelles, mais auparavant assez absentes des fiches de poste. Aujourd'hui, tant l'organigramme que les fiches de poste rendent mieux compte de nos pratiques et... certainement tout cela nous raconte aussi avec plus de justesse. »

Riwana Mer Amiet, Directrice de la Médiathèque Germaine-Tillion, Saint-Maur-des-Fossés

Bibliothèque Mériadeck, Bordeaux – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA



# Un référentiel adaptable à chaque territoire

**Ce référentiel vise à proposer un cadre relativement général, suffisamment souple pour que chacune et chacun puisse s'en emparer et le décliner en fonction de ses besoins. Il peut être adapté à toutes les bibliothèques, du grand réseau de métropole urbaine qui intègre des profils spécialisés, à la petite médiathèque rurale dans laquelle les agents font preuve de beaucoup de polyvalence, en passant par les bibliothèques départementales, qui jouent un rôle d'ingénierie territoriale.**

## UN RÉFÉRENTIEL GÉNÉRALISTE

**Afin de rester adaptables à tous les contextes territoriaux, les pages qui suivent ne comprennent pas de déclinaison des compétences par type de responsabilités exercées, par niveau de maîtrise ou par champ d'activité spécialisé.** Il s'agit plutôt d'une photographie des compétences utiles pour faire vivre une bibliothèque aujourd'hui.

**Ce référentiel vise à décrire les compétences nécessaires à l'échelle d'une équipe ou d'un réseau.**

Un agent ne peut pas réunir l'ensemble des compétences listées. Idéalement, il maîtrise cependant celles présentées dans le socle partagé de compétences (cf. poster). À noter également, le référentiel comprend des compétences relevant de différentes catégories (C, B, A et A+) et sera donc à adapter selon les fonctions et statuts des personnels.

## UN RÉFÉRENTIEL À ADAPTER LOCALEMENT

**Il s'agit d'une architecture générale des compétences, adaptable à des situations très hétérogènes.**

Le degré et la diversité des compétences requises sont à déterminer en fonction de la taille et de la nature de la bibliothèque (municipale, intercommunale, départementale), du fait qu'elle soit indépendante ou insérée dans une structure regroupant différents services, du territoire desservi (urbain ou rural), des modalités d'organisation du travail, du niveau de qualification visé pour les organismes de formation, etc.

**Dans le cadre d'une approche thématique** (missions numériques, jeunesse, etc.), il peut être intéressant de le parcourir dans son intégralité, afin de combiner par exemple les compétences de médiation, de conduite de projet, de travail en partenariat, de formation des équipes ou de co-construction avec les habitants et d'évaluation.

## TÉMOIGNAGE D'USAGE

## Élaborer un référentiel local pour les cadres d'emplois de catégorie C et B d'un réseau de bibliothèques

« La Direction des médiathèques de Plaine Commune s'est emparée très tôt du référentiel des compétences publié par le ministère de la Culture. En 2022, un binôme issu du Comité de direction a travaillé à la mise à jour du référentiel "maison" pour les adjoints du patrimoine que nous utilisons depuis de nombreuses années. Ce travail très fin s'est autant nourri du référentiel national que du répertoire des métiers du CNPFT (dont la partie consacrée aux chargés d'accueil en bibliothèque nous a semblé peut-être plus concrète et en phase avec les missions confiées aux agents de catégorie C). En parallèle, un groupe de travail associant le Comité de direction élargi et des encadrants de proximité revoyait en profondeur le référentiel des assistants de conservation, qui n'existait qu'à l'état d'esquisse. La production de ces deux groupes a pu être utilisée dans les entretiens professionnels qui ont suivi.

En 2023, le Comité de direction élargi s'est réuni en ateliers pour brainstormer sur les compétences des participants au regard de la terminologie utilisée dans le référentiel du ministère : les similitudes, les écarts, les marges d'amélioration, les évolutions métier à venir ont été listées sous la forme de cartes mentales.

Cette approche globale, à la fois analytique et pratique, a fait émerger le besoin d'un projet plus ambitieux. Celui-ci est en cours pour redessiner, reformuler et préciser les compétences des adjoints et des assistants du Patrimoine. Ce travail, destiné à être adopté dans les instances de la collectivité, repose en grande partie sur une chargée de mission, spécialement recrutée pour l'occasion, sur le groupe de travail qu'elle a constitué et sur la participation d'agents volontaires. En résumé, on peut dire que le référentiel des compétences du ministère a initié une dynamique à Plaine Commune, laquelle s'est donné les moyens de repenser sa stratégie en matière de développements des compétences et des parcours d'une grande partie de ses agents. »

Olivier Ploux, directeur du pôle Saint-Denis/Saint-Ouen, Réseau des médiathèques de Plaine Commune



Intermezzo Toulouse – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

# Mode d'emploi

## DÉFINITIONS, ENJEUX, FACTEURS D'ÉVOLUTION

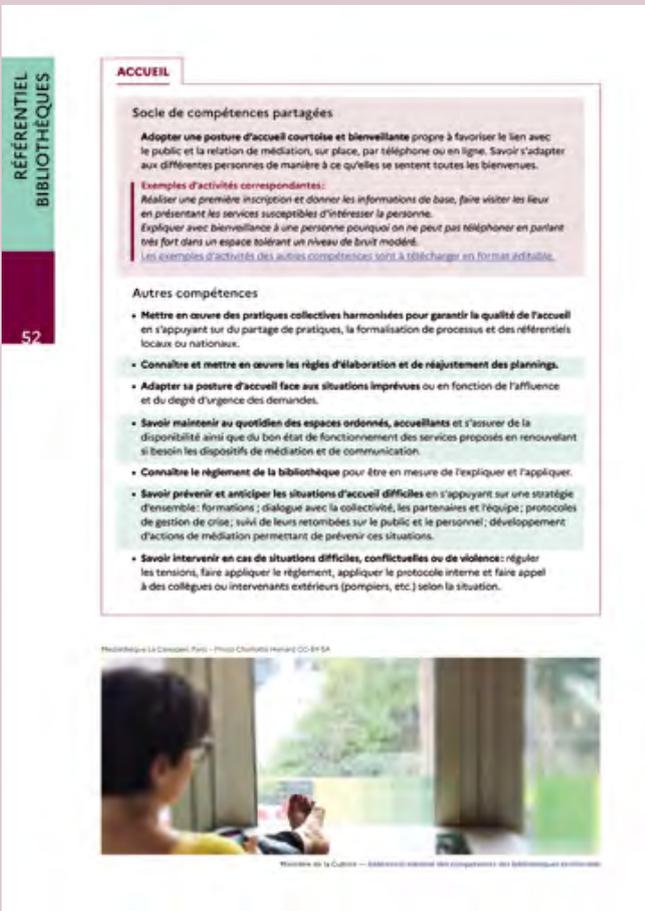
Chaque domaine de compétence est présenté à travers une rapide définition, une présentation de ses enjeux et de ses facteurs d'évolution.

### QU'EST-CE QU'UNE COMPÉTENCE ?

« La compétence résulte d'une combinaison de savoirs, savoir-faire et savoir-être mobilisés pour agir de manière adaptée, face à une situation professionnelle donnée. Elle est évaluable. » ([Dictionnaire interministériel des compétences des métiers de l'État](#)) Elle ne peut donc se limiter à l'apprentissage de notions théoriques ou à l'application de processus automatisés.

Cependant, les formulations employées dans ce référentiel, à des fins de synthèse et de clarté, peuvent parfois se rapprocher d'objectifs ou d'actions. Il est donc nécessaire de garder à l'esprit qu'elles induisent toujours de mobiliser des savoirs, des ressources et la compréhension du contexte au service de l'action conduite. Il pourra être nécessaire de les détailler en fonction des usages envisagés, en particulier pour préciser les savoirs, savoir-être et savoir-faire mobilisés.





## LE SOCLE DE COMPÉTENCES PARTAGÉES

Ce socle regroupe les compétences minimales, partagées par tous les membres au sein d'une équipe. Attention, ces compétences n'ont pas été définies dans la perspective de constituer un niveau général suffisant pour travailler en bibliothèque : elles ont été conçues comme un dénominateur commun, étant entendu que la majeure partie des personnes en poste disposent de spécialisations et donc de compétences plus avancées dans plusieurs domaines de compétences.

## LES LISTES DE COMPÉTENCES

Elles concernent l'ensemble des personnels, quel que soit leur degré de maîtrise ou de responsabilité, ce qui peut donner le sentiment d'une surreprésentation des fonctions d'encadrement, le niveau stratégique étant systématiquement inclus dans la formulation.

Ce choix d'un référentiel synthétique implique qu'il est indispensable de le décliner localement et au besoin de reformuler les compétences, selon que l'agent concerné intervient à un niveau stratégique ou opérationnel et en fonction du degré de maîtrise requis.

Toutes les listes de compétences sont téléchargeables en format tableur éditable.

## LES EXEMPLES D'ACTIVITÉS

Chaque compétence est déclinée en plusieurs exemples d'activités. Celles-ci illustrent les compétences à travers des situations concrètes de travail. Présentées en langage courant, elles visent la simplicité de lecture et d'usage du référentiel. Elles ne sont pas exhaustives et ne visent pas à doubler le référentiel de compétences d'un référentiel d'activités. Ces listes sont à ajuster et compléter en fonction du type de bibliothèque et des fonctions exercées.

Les près de 800 exemples d'activité sont trop nombreux pour figurer dans le document imprimé et PDF : ils sont téléchargeables en format tableur éditable.

# Domaines et listes de compétences

# Enjeux transversaux

**Le choix a été fait de mettre en lumière plusieurs enjeux de société contemporains, qui ont une forte incidence sur l'activité des bibliothèques. Ils sont transversaux à tous les autres domaines de compétences et jouent un rôle essentiel dans la transformation des bibliothèques et de leurs métiers: à la fois parce qu'ils sont propres à faire évoluer les services et pratiques professionnelles, mais aussi parce que les bibliothèques peuvent contribuer à ce que les habitants puissent les comprendre et s'en emparer.**

## CITOYENNETÉ ET DÉONTOLOGIE

### Définition et enjeux

Les bibliothèques contribuent à une citoyenneté éclairée et active à travers les ressources qu'elles proposent, l'espace d'échange et de débat qu'elles instaurent, l'ouverture d'esprit et la pensée critique qu'elles s'attachent à renforcer. Ce rôle est essentiel pour soutenir la démocratie. Les bibliothèques constituent ainsi des lieux ouverts et neutres, propres à accompagner les publics dans leur recherche de ressources fiables et pluralistes et à contribuer à ce que les citoyens ne s'enferment pas dans des bulles informationnelles, relationnelles ou culturelles qui réduisent l'espace public de la rencontre et du débat. Elles contribuent au développement de la culture scientifique.

### Quelques facteurs d'évolution

L'actualité montre un renforcement des pratiques de censure, de propagande, de diffusion de fausses informations

et de stratégies de désinformation en ligne à grande échelle. Certaines d'entre elles touchent directement les bibliothèques, ciblant en particulier le pluralisme et la culture scientifique. La loi relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique<sup>5</sup> définit les missions des bibliothèques en insistant sur le pluralisme des courants d'idées et d'opinions, sur leur rôle en faveur de l'exercice des droits culturels et précise que les collections *«doivent être exemptes de toutes formes de censure idéologique, politique ou religieuse ou de pressions commerciales.»* L'évolution des usages numériques modifie profondément les modalités d'accès à l'information et d'exercice de la citoyenneté et donne une acuité nouvelle à ces questions. On notera également les mouvements de défense des communs<sup>6</sup> et d'accès à la science ouverte, qui se confrontent à des modèles économiques fondés sur la maîtrise de l'accès à des ressources payantes.

5—Cf article 5 de la [LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique](#)

6—Les communs sont définis comme ce *«qui appartient à tous, qui concerne tout le monde, à quoi tous ont droit ou part»* par le dictionnaire Larousse. De manière plus précise, les «communs» désignent habituellement des ressources qu'une communauté cherche à préserver et pérenniser en organisant leur accès et leur usage élargis à travers des règles et une gouvernance démocratique.

## CITOYENNETÉ ET DÉONTOLOGIE

### Socle de compétences partagées

Connaître les missions des bibliothèques et leur rôle dans le renforcement de la citoyenneté (cf. loi relative aux bibliothèques, manifeste de l'Unesco). **Identifier les principes de service public qui fondent ces missions** : savoir faire la distinction entre ses convictions personnelles et son devoir professionnel (devoir de neutralité).

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Dans les échanges avec les publics, respecter le devoir de neutralité en n'exprimant pas ses convictions personnelles (religieuses, philosophiques, politiques).*

*Expliquer à des personnes qui contestent la présence de documents contraires à leurs opinions pourquoi la bibliothèque propose une pluralité de points de vue et de modes d'expression en s'appuyant sur la loi relative aux bibliothèques et sur les orientations de la politique documentaire.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Veiller à la dimension inclusive et non discriminante pour tous les publics** de la bibliothèque et de ses services, en s'appuyant sur la loi, sur la connaissance des facteurs d'inclusion et de discrimination et en allant au-devant des publics qui ne viennent pas spontanément dans les lieux.
- **Savoir animer la bibliothèque de manière à ce qu'elle contribue à favoriser la cohésion sociale** et le respect de l'autre, de sa différence, en s'appuyant sur la connaissance des principes de liberté d'opinion et d'expression.
- **Veiller à offrir un large accès aux savoirs et aux imaginaires dans le respect du pluralisme des courants d'idées, d'opinions et des expressions artistiques**, en s'appuyant sur la connaissance du principe de neutralité et de laïcité.
- **Contribuer au développement de la lecture** pour tous les publics : identifier notamment les enjeux de la lecture dans le cadre de la parentalité, connaître les ressources et collections adaptées et organiser des partenariats et actions de médiation dédiées.
- **Contribuer à l'apprentissage de la langue française et de l'environnement numérique**, en s'appuyant sur les collections et services de la bibliothèque : identifier les enjeux, connaître les ressources et collections adaptées et organiser des partenariats et actions de médiation dédiées.
- **Contribuer au développement des savoirs au long de la vie** : proposer des collections et des ressources numériques dédiées, organiser des espaces de travail et d'autoformation adaptés, mettre en œuvre des actions de médiation (ateliers, partages de savoirs, etc.).
- **Contribuer au développement de la pensée critique et de la compréhension éclairée des débats publics** : connaître les critères de pertinence et de fiabilité d'une information, identifier les enjeux de l'information et de la désinformation dans l'environnement numérique, mettre à disposition des productions scientifiques fiables et actualisées et organiser des actions de médiation.
- **Favoriser les droits culturels** : la participation de chaque personne à l'activité de la bibliothèque et à la vie culturelle locale, l'expression de sa culture et de ses références, dans le respect de ceux des autres personnes.
- **Connaître les enjeux des « communs »** et les intégrer dans la réflexion sur l'offre et le fonctionnement de la bibliothèque.

## TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

### Définition et enjeux

Les bibliothèques sont à la fois un espace de transmission des connaissances et de débat, un maillon de la chaîne du livre et un service public : elles sont des actrices naturelles de la transition écologique et de la responsabilité sociale. Elles mettent à disposition de la population des ressources qui nourrissent les connaissances et la capacité à agir des citoyens. Ce sont également des lieux publics, engagés dans leur propre transition écologique (fonctionnement des services et des bâtiments).

Les 17 objectifs de développement durable de l'ONU<sup>7</sup>, auxquels fait référence le manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique (révisé en 2022), vont bien au-delà de la lutte contre les changements climatiques ou de l'engagement en faveur de modes de consommation et de production responsables. Ils concernent de manière plus générale l'éducation, l'égalité entre les sexes, la santé ou la réduction des inégalités. Ils recoupent en partie les enjeux liés à la notion de responsabilité sociale<sup>8</sup>, qui peut être définie comme la responsabilité des décisions et actions d'une organisation sur la société et l'environnement. Les bibliothèques peuvent donc jouer un rôle double en faveur d'un modèle soutenable, durable et responsable :

- leurs pratiques de conservation des contenus, de consommation et de production de services ou de données peuvent évoluer en tenant compte de ces enjeux ;
- elles peuvent proposer des services visant à informer et sensibiliser les publics, afin que ceux-ci puissent faire des choix conscients et éclairés.

### Quelques facteurs d'évolution

Si une sensibilisation personnelle à ces questions a souvent été à l'origine des premières actions mises en place dans les équipements, l'action tend aujourd'hui à s'institutionnaliser et à se structurer : le cadre législatif et réglementaire se précise, de nombreuses collectivités intègrent ces questions à leurs orientations politiques, les bibliothèques les inscrivent de plus en plus dans leurs projets stratégiques et leurs organigrammes et une offre de formations de plus en plus importante est désormais disponible. Le guide [Pour un engagement fort des bibliothèques dans la transition écologique](#) publié par le ministère de la Culture en 2024, offre un outillage aux professionnels qui souhaitent s'en saisir.

On observe l'émergence de nombreuses initiatives en bibliothèque, propres à accompagner les processus de transition écologique : bilan carbone et réduction des émissions liées aux activités de la bibliothèque, stratégies de réduction, de réutilisation et de recyclage des ressources, formation des agents et sensibilisation des publics. Par ailleurs, l'accélération des dérèglements climatiques incite à développer rapidement des stratégies d'action davantage formalisées.

7—[Les 17 objectifs présentés sur le site de l'ONU](#)

8—La norme ISO 26000 définit ainsi la responsabilité sociétale : « responsabilité d'une organisation, vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société,
- prend en compte les attentes des parties prenantes,
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement,
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations. »

On notera que celles-ci concernent l'ensemble de l'écosystème dans lequel s'inscrivent les bibliothèques et peuvent pousser les bibliothèques à se questionner sur le passage d'une logique d'accumulation à une logique de sobriété: construction, conservation,

achats publics, écosystème du livre, sobriété numérique, etc. Enfin, les enjeux de responsabilité sociale peuvent conduire les bibliothèques à porter un nouveau regard sur des questions telles que la qualité de vie au travail ou l'égalité des sexes.

## TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

### Socle de compétences partagées

**Savoir adapter ses pratiques professionnelles en tenant compte des enjeux de la transition écologique et de la responsabilité sociale.**

#### Exemples d'activités correspondantes:

*Contribuer à une table de présentation de documents sur la transition écologique.  
Remplacer ou renoncer collectivement à certains matériels et certaines pratiques en raison de leur impact écologique ou social (par ex. couverture plastique de certains livres).*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Faire évoluer l'offre de services en tenant compte des questions de soutenabilité, de responsabilité et du rôle** que peut jouer la bibliothèque dans ces domaines, en direction des publics comme dans son organisation interne, en s'appuyant sur une veille relative à l'évolution des connaissances scientifiques, des normes et des bonnes pratiques.
- **Contribuer à la sensibilisation des publics et à leur compréhension éclairée des débats publics sur ces enjeux**, en mettant à leur disposition des informations scientifiques fiables et en réalisant des actions de médiation sur ces questions.
- **Veiller à l'égalité entre les femmes et les hommes et contribuer à la lutte contre les discriminations et les stéréotypes genrés** (sexistes, en fonction de l'identité de genre ou de l'orientation sexuelle) dans l'ensemble des services de la bibliothèque, en s'appuyant sur la connaissance du cadre légal, l'identification des stéréotypes et en mettant à disposition des informations et des contenus culturels favorisant leur déconstruction.
- **Sensibiliser à une utilisation responsable et durable des technologies numériques** pour limiter leur impact écologique et social: connaître le cadre normatif et les bonnes pratiques, mettre en place des usages plus vertueux des équipements de la bibliothèque, sélectionner des informations actualisées sur ces questions et organiser des actions de médiation.
- **Savoir sélectionner et utiliser les équipements matériels (collections, fournitures, mobiliers, etc.) en tenant compte des enjeux de la transition écologique**: connaissance de l'impact sur la chaîne du livre, choix des matériaux et des prestataires en fonction de leur impact écologique, analyse de la durée de vie, formalisation des processus de réemploi et de recyclage, renoncement à certains équipements, etc.

## ACCESSIBILITÉ

### Définition et enjeux

Les bibliothèques sont à la fois un espace de transmission des connaissances et de débat, un maillon de la chaîne du livre et un service public : elles sont des actrices naturelles de la transition écologique et de la responsabilité sociale. Elles mettent à disposition de la population des ressources qui nourrissent les connaissances et la capacité à agir des citoyens. Ce sont également des lieux publics, engagés dans leur propre transition écologique (fonctionnement des services et des bâtiments).

Les 17 objectifs de développement durable de l'ONU<sup>1</sup>, auquel fait référence le manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique (révisé en 2022), vont bien au-delà de la lutte contre les changements climatiques ou de l'engagement en faveur de modes de consommation et de production responsables. Ils concernent de manière plus générale l'éducation, l'égalité entre les sexes, la santé ou la réduction des inégalités. Ils recoupent en partie les enjeux liés à la notion de responsabilité sociale 2, qui peut être définie comme la responsabilité des décisions et actions d'une organisation sur la société et l'environnement. Les bibliothèques peuvent donc jouer un rôle double en faveur d'un modèle soutenable, durable et responsable :

- leurs pratiques de conservation des contenus, de consommation et de production de services ou de données peuvent évoluer en tenant compte de ces enjeux ;
- elles peuvent proposer des services visant à informer et sensibiliser les publics, afin que ceux-ci puissent faire des choix conscients et éclairés.

### Quelques facteurs d'évolution

Depuis 2025, l'Acte européen sur l'accessibilité<sup>9</sup>, adopté par l'Union européenne en 2019, oblige l'ensemble des acteurs à rendre leurs produits et services accessibles : cela concerne les bibliothèques, mais également l'ensemble de la chaîne du livre.

Les éditeurs doivent mettre en circulation dans le commerce des livres numériques nativement accessibles et rendre accessibles d'ici 2030, l'ensemble des titres numériques de leurs catalogues.

Les bibliothèques ont donc un rôle accru à jouer pour signaler et diffuser cette offre de lecture nativement accessible auprès des personnes empêchées de lire en raison d'un handicap. Par ailleurs, le Portail national de l'édition accessible et adaptée, construit par la Bibliothèque nationale de France (ouverture au public à partir de 2027) vise à permettre aux personnes en situation de handicap de repérer les livres accessibles ou adaptés, voire de commander des adaptations dans certains cas.

La sensibilisation et la formation des professionnels des bibliothèques aux différentes formes de handicaps et aux services adaptés, physiques comme numériques, sont donc essentielles.

On peut souligner que le vieillissement de la population induit une augmentation des personnes concernées et que les handicaps qui ne sont pas toujours visibles, par ex. les troubles cognitifs de type « dys », sont de plus en plus accompagnés. Enfin, les politiques d'inclusion des collectivités s'attachent également aux besoins des agents en situation de handicap.

<sup>9</sup>— [Acte européen sur l'accessibilité](#)

## ACCESSIBILITÉ

### Socle de compétences partagées

**Savoir orienter les personnes en situation de handicap vers les services et collections** correspondant à leurs besoins et adapter sa posture si nécessaire. Identifier qu'il existe un cadre légal à respecter en matière d'accessibilité physique et numérique.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Accueillir une personne sourde ou malentendante en parlant plus fort, en utilisant les échanges par écrit, ou les boucles magnétiques s'il y en a.*

*Orienter une personne malvoyante vers des propositions adaptées : livres audios, liseuses ou tablettes, matériels spécifiques, ressources en ligne accessibles, etc.*

*Présenter le fonds de livres adaptés aux personnes sujettes à des troubles du langage et de l'apprentissage (troubles « dys »).*

*Lorsque l'on déplace le mobilier, s'assurer de conserver les espacements réglementaires pour les personnes à mobilité réduite.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Élaborer une offre de services (collections, ressources numériques, logiciels, matériels, rendez-vous) adaptés aux différents types de handicaps** physiques, sensoriels, mentaux, cognitifs ou psychiques, en s'appuyant sur la connaissance des besoins qui en découlent, des services et ressources adaptés, de l'offre déjà existante sur le territoire et de l'évolution du cadre légal et normatif de l'accessibilité.
- **Connaître et appliquer le cadre légal et normatif de l'accessibilité des interfaces numériques :** site internet, application, bornes RFID, communication sur les réseaux sociaux, etc.
- **Connaître et appliquer les normes d'accessibilité des locaux** (circulations, signalétique, mobilier, acoustique, lumières, etc.).
- **Maintenir l'accessibilité des services dans le temps**, en réalisant une veille sur les normes d'accessibilité physique et numérique, sur l'évolution des collections, ressources numériques, matériels et logiciels et en intégrant l'accessibilité dans les critères de faisabilité et d'évaluation de l'ensemble des services et activités proposés par la bibliothèque.

## NUMÉRIQUE

### Définition et enjeux

Le « numérique » est ici compris comme un enjeu culturel d'évolution des usages (sociaux, informationnels, économiques, culturels, etc.) et des modalités de production de contenus, qu'il est nécessaire d'accompagner. Cette définition s'écarte donc d'une simple question d'équipement ou de maîtrise technique des outils. Les bibliothèques tendent vers une hybridation de leurs services et pratiques professionnelles. Elles proposent des ressources en ligne, investissent dans les équipements numériques (ordinateurs, tablettes, espaces numériques créatifs, jeux vidéo, réalité virtuelle, matériel d'enregistrement et de montage, etc.), et développent de nouvelles formes de médiation culturelle dématérialisées *in situ* ou à distance. L'enjeu est d'accompagner les usagers dans cette transformation pour que le numérique puisse être un outil d'inclusion, d'émancipation et de découverte et afin de lutter contre les nouveaux processus d'exclusion qu'il génère.

### Quelques facteurs d'évolution

Les interfaces comme les usages numériques évoluent rapidement, ce qui implique des adaptations continues pour les bibliothèques, aussi bien sur le plan technologique, réglementaire (RGPD, accessibilité, etc.) que des services et de la communication. Par ailleurs, le poids croissant des géants du web (GAFAM : Google, Apple, Facebook,

Amazon, et Microsoft) leur confère un rôle de plus en plus déterminant sur les usages de l'environnement numérique : usage des données personnelles massives qu'ils collectent, diffusion de l'information, place laissée aux campagnes de désinformation, aux contenus haineux ou discriminants. Les bibliothèques cherchent à accompagner les citoyens de manière à ce qu'ils comprennent le fonctionnement de leur environnement numérique et puissent faire des choix éclairés. Le numérique induit également des évolutions de la posture traditionnelle d'expertise des bibliothécaires. L'accélération de la dématérialisation des supports et de l'offre de contenus numériques natifs implique de rechercher de nouvelles façons d'en proposer l'accès (sélection des ressources et des interfaces) et la médiation. Le développement de l'intelligence artificielle pose de nouveaux enjeux, à la fois sur les usages de recherche et de production d'information, mais aussi sur la médiation à réaliser auprès des publics. On observe le développement de nouvelles pratiques et d'outils de médiation numérique (visites virtuelles, robots conversationnels, etc.). Les stratégies d'inclusion numérique tendent à être de plus en plus élaborées de manière transversale et concertée au sein des collectivités, ce qui peut induire un repositionnement des bibliothèques autour de l'inclusion numérique culturelle. En parallèle se pose la question de développer des stratégies de sobriété numérique, pour la prise en compte des problématiques liées à la transition écologique.

## NUMÉRIQUE

### Socle de compétences partagées

**Savoir utiliser son environnement numérique de travail** (logiciels métier et de bureautique, matériels numériques variés) **et accompagner les publics dans l'usage des services numériques** mis à leur disposition. Se tenir informé des évolutions.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Montrer à une personne comment utiliser son compte sur le site web de la bibliothèque.*

*Aider quelqu'un à se connecter à l'un des ordinateurs publics de la bibliothèque et à effectuer une recherche sur internet.*

*Inscrire une personne pour une session de jeux vidéo dans le logiciel dédié à la gestion du temps de jeu.*

*Présenter l'interface d'accès aux ressources numériques de la bibliothèque (plateforme de films à la demande, sélection de ressources libres de droits, etc.).*

*Accompagner les professionnels et bénévoles d'un réseau départemental dans l'usage des outils numériques proposés par la bibliothèque départementale.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir utiliser les différents outils informatiques, logiciels et applications spécifiques au métier** : catalogue informatisé, système de gestion des bibliothèques, informatique documentaire, applications dédiées aux commandes de documents, interfaces des ressources numériques, logiciel d'élaboration du planning d'accueil, utilisation de l'intelligence artificielle, etc.
- **Savoir utiliser et présenter aux publics les différents matériels numériques mis à leur disposition** : ordinateurs sous différents systèmes d'exploitation, consoles de jeux vidéo, bornes d'écoute et de visionnage, tablettes et liseuses, logiciels et matériels de création numérique, casques de réalité virtuelle, bornes de prêt RFID, etc.
- **Faire évoluer l'offre de services en s'appuyant sur une bonne culture numérique et sur une veille continue** : enjeux du numérique (données personnelles, gouvernance, transition écologique, intelligence artificielle, ressources libres ou propriétaires, économie de la culture, etc.), sociologie des pratiques culturelles et informationnelles en ligne, recherche d'informations fiables en ligne, évolution des outils et des contenus numériques, etc.
- **Savoir accompagner les publics dans leurs usages numériques informationnels et culturels** avec pédagogie, en s'appuyant sur la connaissance des usages, des outils et des acteurs de l'inclusion numérique déjà présents sur le territoire.
- **Contribuer à la compréhension éclairée des enjeux et débats publics autour du numérique** (aspects philosophiques, politiques et économiques, intelligence artificielle, vie privée, désinformation, etc.) en mettant à la disposition des publics des informations scientifiques fiables, du matériel dédié, de l'accompagnement et des actions de médiation.
- **Identifier les services et activités pour lesquels une déclinaison numérique peut être proposée**, tout en tenant compte des enjeux de la transition écologique et de la responsabilité sociale, en s'appuyant sur les orientations numériques de la bibliothèque.
- **Comprendre, maintenir et analyser les données collectées dans le cadre de l'activité de la bibliothèque**, en s'appuyant sur la connaissance des outils d'analyse et de visualisation. Connaître et prendre en compte la réglementation liée au respect des données personnelles.

# Compétences relationnelles

## Définition et enjeux

Les métiers des bibliothèques sont des métiers de lien et nécessitent des compétences relationnelles affirmées. Accueillir une grande diversité de publics, travailler en étroite collaboration avec des partenaires issus de champs professionnels très divers, construire la stratégie de lecture publique avec les élus et l'administration ou encore animer un réseau de bibliothèques requiert des capacités d'écoute, de diplomatie et de coopération. Il s'agit aussi de s'intégrer au sein d'un collectif de travail, ce qui implique d'inscrire son travail dans le cadre de l'action collective et de beaucoup communiquer. Le quotidien du travail en bibliothèque repose aussi sur des compétences d'adaptation. Accueillir une large partie de la population, des bébés aux personnes âgées en passant par les adolescents, suppose de savoir faire face aux imprévus. Conseiller et transmettre repose également sur la capacité à répondre, quotidiennement, à de nouvelles demandes. Enfin, les métiers des bibliothèques sont en constante transformation et impliquent de faire preuve de curiosité intellectuelle et professionnelle : l'évolution des pratiques culturelles et informationnelles, de la composition sociale de la population, des outils numériques ou des pratiques de médiation, pour ne citer que ces exemples, oblige en permanence les personnels à acquérir de nouvelles connaissances, à renouveler leurs savoir-faire et à développer des pratiques de transmission entre pairs.

## Quelques facteurs d'évolution

Les bibliothèques ont connu un important renversement depuis les années 2000 : initialement conçues comme des lieux d'accès à une offre culturelle très centrée sur le prêt de collections, elles ont développé leur fonction d'accueil et de lieu de sociabilité pour les habitants. Cette fonction relationnelle, qui s'appuie sur leur mission culturelle ainsi que sur un travail d'« aller vers » les habitants (services hors les murs, accueils de groupe, etc.), a permis une large démocratisation de leur fréquentation. En parallèle, l'offre de services s'est diversifiée : accompagnement numérique, espaces de création, mise à disposition de jeux ou d'instruments de musique se sont, par exemple, développés. Le travail en bibliothèque se déploie désormais autour d'un large éventail de situations, qui nécessitent des compétences d'adaptation et de lien accrues : accueillir un rendez-vous culturel tout public, organiser un atelier numérique pour des adolescents ou une lecture aux bébés, animer un atelier de conversation, développer un projet avec une école ou un centre social, travailler avec des élus sont autant de temps de travail qui nécessitent d'entrer en contact, de s'adapter à son interlocuteur et de créer les conditions de la confiance. Le développement d'organisations dites « apprenantes », visant à organiser le partage et la circulation des compétences entre collègues, y contribue. Par ailleurs, pour répondre à la diversité grandissante des missions, toutes fondées sur des compétences relationnelles, de nombreuses bibliothèques font le choix d'intégrer de nouveaux profils au sein des équipes, ce qui nécessite de penser et d'organiser le partage de cultures professionnelles différentes.

## CRÉATION ET ENTRETIEN DE LIENS

### Socle de compétences partagées

Une aisance relationnelle est indispensable pour travailler en bibliothèque : il faut savoir tisser des liens propices à l'échange et à la coopération, être à l'écoute, s'exprimer avec diplomatie et clarté avec les publics, les collègues, les partenaires, l'administration et les élus.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Engager la conversation avec des personnes qui semblent entrer pour la première fois à la bibliothèque.*

*Au sein d'une réunion, écouter les avis différents et exprimer le sien avec tact.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir établir des relations de confiance propices aux échanges et à la coopération** avec ses interlocuteurs quels qu'ils soient (collègues, publics, partenaires, etc.). Être attentif à leurs attentes et entretenir les liens.
- **S'exprimer oralement et par écrit avec clarté**, savoir choisir la manière de communiquer la mieux adaptée selon les situations et être attentif à ce qui peut gêner la compréhension mutuelle.
- **Être à l'écoute** des messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs, porter de la considération aux idées des autres, tenir compte de leurs attentes comme de leurs contraintes et respecter leurs différences dans la façon de penser, de parler et d'agir.
- **Faire preuve de tact et de diplomatie.** Savoir adapter sa façon de s'exprimer en fonction des interlocuteurs et des situations.
- **Faire preuve de discrétion et de retenue** dans la divulgation d'informations, respecter la confidentialité des échanges et des informations soumises à la protection des données personnelles.
- **Savoir maîtriser ses réactions ou propos** susceptibles de rompre la confiance et la capacité à coopérer. Prendre du recul et garder à l'esprit l'objet de la collaboration.

## PARTICIPATION À UN COLLECTIF DE TRAVAIL

### Socle de compétences partagées

**Savoir s'intégrer à un collectif de travail :** coopérer avec ses collègues, organiser son travail et communiquer avec sa hiérarchie. Cela implique notamment de bien comprendre l'organisation collective du travail dans laquelle on se situe, le sens et les valeurs qui orientent l'action collective, la manière dont circule l'information et dont sont prises les décisions.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Observer la manière dont les collègues travaillent ensemble lorsque l'on arrive dans une équipe.  
Faire valider un projet ou une action en respectant le circuit de validation en vigueur.  
Identifier dans quels types d'instances ou de réunions se prennent les différents types de décisions (organisation du travail, projets, etc.).*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Avoir le sens du collectif :** au sein d'un groupe, savoir coopérer, s'entraider, partager les informations, valoriser les idées de ses collègues et synchroniser ses actions avec celles des autres pour atteindre un objectif commun. Organiser son travail en fonction des objectifs, des délais et des contraintes du service.
- **Savoir s'adapter** face aux imprévus, à la nouveauté et aux priorités. Ajuster ses manières de faire selon les situations et les interlocuteurs.
- **Prendre des initiatives** dans son champ de responsabilité tout en respectant le cadre collectif de travail.
- **Communiquer** sur son travail et échanger des informations de manière à faciliter le travail collectif et l'interconnaissance des activités des uns et des autres. Informer sa hiérarchie de l'avancement de ses activités par des retours réguliers et ainsi rendre compte, aider à la décision, faire des propositions et les soumettre à validation.
- **Respecter ses engagements et assumer ses responsabilités.** Savoir présenter son travail, s'engager auprès des autres, signaler les éventuels freins à lever pour la réalisation du travail confié, demander de l'aide si nécessaire, reconnaître sa part de responsabilité en cas de difficulté.
- **En cas de débat ou de désaccord, savoir prendre la parole avec diplomatie** pour exprimer son point de vue, rester à l'écoute des autres et rechercher des compromis acceptables. Contribuer à la recherche des solutions en prenant soin de maintenir le dialogue au sein du collectif de travail et en gardant à l'esprit les objectifs communs poursuivis.

## TRANSMISSION, PARTAGE ET ÉLABORATION DE PRATIQUES ET DE SAVOIRS

### Socle de compétences partagées

**Faire preuve de curiosité intellectuelle et professionnelle :** avoir le goût d'apprendre et de découvrir des choses nouvelles. Savoir apprendre des autres (collègues, partenaires, etc.) et se former. Suivre l'évolution des outils et pratiques numériques utiles à son métier.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Lire des publications professionnelles, suivre des formations, des webinaires et des journées d'étude.*

*S'intéresser à ce que font d'autres collègues pour enrichir sa pratique du métier.*

*Apprendre à utiliser de nouveaux outils numériques régulièrement.*

*Se tenir au courant de l'évolution des contenus, supports et pratiques culturels, afin de pouvoir les intégrer aux collections et aux pratiques de médiation.*

*S'inspirer des pratiques des partenaires disposant d'expertises différentes pour enrichir sa propre pratique professionnelle.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir renouveler ses savoirs et savoir-faire**, en partageant de la veille et de nouvelles idées ainsi qu'en réfléchissant collectivement aux enjeux et difficultés rencontrés.
- **Savoir transmettre, expliquer et partager ses savoirs**, savoir-faire, expériences et idées en faisant preuve de clarté et de pédagogie.
- **Documenter ses pratiques professionnelles ou celles de son équipe et organiser leur partage**, leur transmission et leur appropriation par l'équipe.
- **Entretenir la mémoire collective** de la bibliothèque, en partageant les savoirs et savoir-faire communs et en assurant la transmission des pratiques professionnelles et de l'histoire du lieu.

### Socle de compétences partagées

**Savoir présenter la bibliothèque, ses missions, ses services et ses actualités** de manière positive, attractive et en adoptant une posture adaptée à cette fonction.

#### Exemples d'activités correspondantes:

*Faire visiter la bibliothèque à un partenaire.*

*Participer à la tenue d'un stand de la bibliothèque lors d'un salon ou d'une fête locale.*

*Répondre aux questions de collègues d'autres services lors de réunions ou festivités regroupant les personnels municipaux (cérémonie des vœux, etc.).*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Parler au nom de l'institution** en sachant adapter sa posture et son discours à la situation.
- **Jouer un rôle de plaidoyer en faveur de la lecture publique** et du rôle joué par les bibliothèques, en sachant s'appuyer sur les relais (partenaires, habitants) et mobiliser les dispositifs de communication présents sur le territoire.
- **Communiquer en direction des élus et des cadres territoriaux** pour qu'ils identifient les enjeux de la lecture publique, la manière dont celle-ci peut contribuer à différentes politiques publiques.
- **Donner de la visibilité à la transformation des bibliothèques et à la diversification du rôle des bibliothécaires** tout en mettant en avant la nécessaire complémentarité avec l'action des partenaires.



Bibliothèque Les Champs Libres – Rennes – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

# Connaissance de l'environnement territorial

## Définition et enjeux

Il s'agit ici des compétences nécessaires pour appréhender le milieu dans lequel s'inscrit la bibliothèque, comprendre le rôle qu'elle peut y jouer et situer le périmètre d'activité confié.

Qu'il s'agisse d'accueillir et conseiller, de choisir des collections, de tisser des partenariats ou d'organiser une programmation culturelle, toute l'activité de la bibliothèque s'ajuste au territoire, à sa configuration sociale, aux besoins de la population et du réseau d'acteurs en place (culturels, sociaux, éducatifs, etc.). Les équipes ont donc besoin de s'appuyer sur une bonne connaissance du territoire : celle-ci passe par le repérage des acteurs, le recueil et l'analyse de données, mais aussi par une approche sensible du territoire. Les bibliothèques ont ceci de spécifique qu'elles sont par essence des établissements de proximité.

Les habitants y viennent souvent pour des activités du quotidien : profiter de loisirs culturels, passer du temps dans un lieu de sociabilité, s'informer, utiliser des équipements informatiques, développer des connaissances, etc.

Par ailleurs, la bibliothèque appartient à une collectivité territoriale : chaque agent a besoin de connaître les principes de l'action publique, les compétences et le fonctionnement de sa collectivité.

Il a également besoin de pouvoir y situer son périmètre d'action, ce qui suppose d'appréhender ses propres missions et ses devoirs en tant que fonctionnaire, mais aussi de comprendre ce qui relève des élus, de l'administration ou de la bibliothèque.

## Quelques facteurs d'évolution

Les politiques de mutualisation ou de prise de compétence à l'échelle intercommunale, voire métropolitaine ont eu des effets importants : des réseaux de lecture publique se sont structurés, des services partagés ont été développés (ressources en ligne, services mobiles, circulation des collections) et le rôle d'accompagnement en ingénierie et en formations des bibliothèques départementales tend à prendre le dessus sur des services plus traditionnels, comme le prêt de collections aux bibliothèques du réseau. On observe également de plus en plus d'équipements mutualisant différents services publics : la bibliothèque travaille ainsi parfois aux côtés du centre social ou d'une maison France Services. L'évolution régulière du cadre législatif et réglementaire concernant les collectivités territoriales (loi NOTRe, etc.) est aussi à prendre en compte. On notera que la loi relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique<sup>10</sup> précise que « *les départements ne peuvent ni supprimer [leurs bibliothèques départementales], ni cesser de les entretenir ou de les faire fonctionner* ».

10—LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique

### Socle de compétences partagées

Identifier les acteurs et les partenaires présents sur le territoire, connaître leur rôle. Situer le rôle joué par la bibliothèque au sein de cet écosystème.

#### Exemples d'activités correspondantes:

*Orienter le public vers les acteurs du territoire susceptibles de répondre à ses besoins.*

*Proposer d'inclure un partenaire dans un projet au regard du rôle qu'il joue sur le territoire.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Conduire et utiliser des études, enquêtes ou recherches-actions** et s'appuyer sur les données sociologiques portant sur le territoire, pour analyser les besoins de la population à desservir, pour définir et faire évoluer l'offre de services.
- **Réaliser et savoir tenir compte du diagnostic de territoire:** contexte historique, social, économique, politique, urbanistique et démographique du territoire, analyse des mobilités, des représentations, caractéristiques linguistiques, etc.
- **Développer une connaissance sensible du territoire et la manière dont les habitants y vivent:** la pratiquer, observer comment vivent les différents espaces qui le composent (rues, quartiers, villes, etc.), se tenir au courant de son actualité.
- **En bibliothèque départementale, analyser la qualité de couverture du territoire en équipements de lecture publique,** le degré de développement et de mise en réseau des bibliothèques et d'appropriation des enjeux de lecture publique par les collectivités locales.

## CONNAISSANCE DE LA COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

### Socle de compétences partagées

#### Savoir se situer et situer la bibliothèque au sein de sa collectivité territoriale :

identifier ses droits et devoirs en tant que fonctionnaire ; les missions de service public de la bibliothèque ; les principes du service public ; le fonctionnement et les compétences des collectivités territoriales. Savoir ce qui relève de la responsabilité des élus, des cadres territoriaux ou de l'équipe de la bibliothèque.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Orienter le public vers un service de la collectivité apte à répondre à sa demande.*

*Identifier quel degré de validation requièrent les actions ou projets menés.*

*Questionner sa hiérarchie sur les règles de fonctionnement de la collectivité et les circuits de décision.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

- **Savoir respecter les principes de l'action publique, les droits et devoirs des fonctionnaires, le rôle des élus et l'organisation de l'administration** (circuits d'information et de validation, etc.).

- **Identifier les missions des bibliothèques et leur place au sein de la collectivité :** savoir adopter une posture adaptée en tant qu'agent de la collectivité et concevoir les actions et services de la bibliothèque en articulation avec ce qui se passe par ailleurs au sein de la collectivité.

- **Savoir situer ses propres activités et missions au sein de l'activité de la bibliothèque :** identifier son rôle, ses responsabilités et les limites de son périmètre d'action, afin de pouvoir articuler son travail avec celui de ses collègues ou de ses partenaires. Savoir respecter les circuits de décision.

- **Identifier les spécificités de son territoire, de sa collectivité ainsi que de son établissement** et se tenir informé des évolutions de l'organisation des collectivités territoriales, afin d'y adapter les actions et le Projet Scientifique, Culturel, Éducatif et Social de la bibliothèque.

- **Connaître les services support de la collectivité et les prestataires extérieurs** en lien avec la bibliothèque. Savoir adapter les méthodes de travail à leurs cultures professionnelles.



Médiathèque des Gaves – Oloron-Sainte-Marie – Charlotte Henard CC-BY-SA

# Administration et finances

## Définition et enjeux

L'activité des bibliothèques s'inscrit dans un cadre administratif, juridique et budgétaire qu'elles doivent maîtriser, en veillant au respect de la législation et de la réglementation en vigueur, mais aussi en visant une utilisation rigoureuse et efficiente des moyens alloués.

## Quelques facteurs d'évolution

On notera les évolutions régulières de la réglementation (procédures des marchés publics par exemple), ainsi que l'importance de la transposition des directives européennes. Par ailleurs, de nouvelles approches se développent, notamment la simplification et la dématérialisation des démarches administratives ou encore la prise en compte des coûts environnementaux et humains dans l'élaboration des budgets. Le contexte budgétaire contraint des collectivités oblige de plus en plus les bibliothèques à travailler sur des priorisations et parfois des reconfigurations de leur offre de services.

## GESTION ADMINISTRATIVE

### Socle de compétences partagées

**Savoir identifier à qui transmettre les demandes ou les documents administratifs** et tenir compte des délais à respecter.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Formaliser une demande de congés en tenant compte des règles du service.*

*Transmettre ses justificatifs d'arrêt maladie dans les temps et informer le service de son absence. Remplir et transmettre une demande de formation.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

- **Connaître et respecter les procédures d'instruction des dossiers, les circuits administratifs** de la collectivité et les mettre en œuvre.
- **Savoir rédiger, lire et utiliser les conventions et les contrats**, anticiper leur renouvellement à échéance.
- **Connaître les règles générales et propres au service concernant les présences et les absences**, assurer leur suivi (demandes de congés, formation, arrêts maladie, etc.).



Recyclerie interne. Bibliothèque Champs Libres, Rennes – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

## GESTION BUDGÉTAIRE

### Socle de compétences partagées

Identifier les règles fondamentales de l'achat public et le délai de traitement des commandes.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Informar les personnes en charge des commandes quand le stock des fournitures ou de matériels que l'on utilise nécessite d'anticiper un réassort.*

*Anticiper les demandes d'achats en tenant compte des délais de la commande publique et de la date de clôture budgétaire.*

*S'assurer que les commandes reçues sont bien complètes.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Connaître et utiliser le cadre budgétaire des collectivités.**
- **Connaître, respecter et appliquer les règles régissant les marchés publics.** Savoir que tout achat opéré par une collectivité est un marché public, quels que soient son montant et la procédure utilisée: appliquer les règles adéquates.
- **Savoir définir des priorités dans l'allocation des ressources et les présenter à sa hiérarchie,** y compris à l'autorité territoriale, afin de les faire valider.
- **Savoir élaborer et analyser un budget puis le suivre de manière rigoureuse** dans le respect des délais impartis, en lien avec son responsable hiérarchique, voire avec les services financiers selon les fonctions exercées.
- **Connaître les modalités d'octroi de la Dotation Générale de Décentralisation dédiée aux bibliothèques** et savoir formaliser des demandes d'accompagnement financier auprès de la Direction Régionale des Affaires Culturelles. Savoir identifier les autres institutions susceptibles de contribuer à financer les projets conduits (subventions).

# Pilotage stratégique et conception de services

## Définition et enjeux

*Ce domaine de compétences s'adresse aux personnels d'encadrement des bibliothèques, concernés en premier lieu par la conception et le pilotage du projet de service. Il est cependant essentiel que l'ensemble des agents puisse participer à sa conception, se l'approprier et que le projet donne sens à l'action de chacune et chacun.*

Développer un projet stratégique de lecture publique, puis le décliner en offre de services nécessite de travailler en lien étroit avec les élus qui définissent les orientations et priorités politiques, avec l'administration territoriale en charge de les mettre en œuvre et avec les partenaires qui interviennent sur des champs d'action croisant ceux de la bibliothèque. Il est important de valoriser le rôle, parfois trop peu identifié, que la bibliothèque peut jouer au profit de différentes politiques publiques : culturelles bien sûr, mais aussi sociales, éducatives, de développement durable, numériques ou encore d'aménagement du territoire par exemple. Les personnels d'encadrement ont besoin de développer des compétences affirmées en ingénierie culturelle de territoire, pour jouer un rôle d'expertise et d'accompagnement stratégique, technique et d'aménagement culturel du territoire en direction des élus, des cadres territoriaux et le cas échéant, des bibliothèques du réseau d'une bibliothèque départementale ou intercommunale. Ils ont également besoin de mener un travail de veille et de prospective sur leur territoire, sur les bibliothèques et sur les enjeux de société.

## Quelques facteurs d'évolution

Les projets stratégiques (Projets Scientifiques, Culturels, Éducatifs et Sociaux, PSCES), peuvent s'appuyer depuis 2021 sur la loi relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique<sup>11</sup>, qui définit ainsi les missions des bibliothèques : « garantir l'égal accès de tous à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs ainsi que de favoriser le développement de la lecture ». Cette loi rend également obligatoire l'élaboration d'un schéma de développement de la lecture publique pour les bibliothèques départementales. Depuis 2023, les Établissements Publics de Coopération Intercommunale décidant que la lecture publique est d'intérêt intercommunal doivent, eux aussi, élaborer leur schéma de développement de lecture publique. On note également le développement des pratiques visant à associer les habitants, les partenaires et les équipes à une élaboration collective du projet stratégique et de l'offre de services. La conception des services s'appuie de plus en plus souvent sur une attention portée à leur ergonomie et à leur usage (par exemple le design de service ou l'attention portée à l'expérience qu'en font les utilisateurs).

11—[LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique](#)

## CONCEPTION ET CONDUITE DU PROJET STRATÉGIQUE

### Socle de compétences partagées

**Connaître le projet stratégique de la bibliothèque et identifier son rôle dans sa mise en œuvre.** Contribuer de manière directe ou indirecte à son élaboration.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Se reporter régulièrement au projet stratégique et le mentionner dans les fiches projet (action culturelle ou patrimoine par ex.).*

*Présenter à un partenaire petite enfance l'axe stratégique du projet de la bibliothèque auquel se rattache l'action conduite ensemble.*

*Proposer des idées lors d'une réflexion collective organisée pour renouveler le projet stratégique.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Réaliser un travail de veille et de prospective** propre à nourrir et faire évoluer le projet stratégique, notamment dans les champs de la culture et de l'information, des usages des technologies, de l'action publique et des bibliothèques.
- **Définir les axes et les publics prioritaires du projet stratégique**, en s'appuyant sur les orientations de la collectivité, les spécificités du territoire et les enjeux de société.
- **Insérer le projet de lecture publique au sein des différentes politiques publiques** : culture, éducation/enseignement, environnement, santé, social, habitat, transport, etc.
- **Connaître et mettre en œuvre des méthodes participatives**, afin d'associer les personnels, les habitants et les partenaires à la conception du projet stratégique.
- **Formaliser un projet stratégique, le décliner en actions, en négocier les moyens et le mettre en œuvre**, en l'adaptant aux besoins et aux circonstances.
- **Concevoir et mettre en œuvre une méthode d'évaluation** du projet stratégique et savoir en formaliser le bilan, afin de rendre compte des actions réalisées et d'orienter les décisions.
- **Dans le cadre d'une mutualisation à l'échelle intercommunale**, formaliser et mettre en œuvre un projet commun aux bibliothèques. Savoir élaborer un schéma de développement de la lecture publique, lorsque l'établissement public de coopération intercommunale décide que la lecture publique est d'intérêt intercommunal.

## Socle de compétences partagées

Jouer un rôle de conseil stratégique, technique et financier en direction des élus, des cadres territoriaux et le cas échéant, des bibliothèques de son réseau départemental ou intercommunal concernant le rôle et l'organisation de la lecture publique sur le territoire : participer aux instances de pilotage, accompagner les projets et favoriser la montée en compétences des équipes.

### Exemples d'activités correspondantes :

Réaliser un diagnostic de la lecture publique, de ses services et de son usage par la population. Aider à repérer les aides financières sollicitables et à dimensionner les projets en fonction des ressources disponibles.

Conseiller des élus et des cadres pour la rédaction du programme architectural d'une nouvelle médiathèque : surface nécessaire, types d'usages et d'aménagements à prévoir, respect des normes, etc.

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

## Autres compétences

- **Contribuer à l'aménagement culturel du territoire** via le maillage en équipements de lecture publique. En s'appuyant sur une analyse des enjeux locaux et des données, piloter la stratégie de renforcement de la couverture territoriale des bibliothèques (constructions, services itinérants, mutualisés, etc.) et œuvrer à la montée en qualité des services.
- **Savoir décliner l'action de la bibliothèque hors de ses murs** (actions dans l'espace public, chez les partenaires, en ligne) en tenant compte des problématiques d'accessibilité, de déplacement et d'« aller vers » les habitants.
- **Savoir définir le rôle de la bibliothèque en fonction de l'analyse de son contexte d'exercice, de son échelle et de son inscription ou non dans un réseau** : rôle de centralité, de proximité ou de tête de réseau ; degré de spécialisation ou de polyvalence ; part de coordination par des professionnels et d'animation par des bénévoles en secteur rural, etc.
- **Ancrer l'action de la médiathèque au sein du territoire en s'appuyant sur l'identification des réseaux d'acteurs** (culturels, artistiques, sociaux, éducatifs, etc.), **des actions** (festivals, valorisation du patrimoine, etc.) **et des politiques publiques** (ex. EAC, EMI, inclusion numérique, etc.) déjà en place.
- **Contribuer à la mise en réseau des bibliothèques** : savoir tisser des liens de proximité avec les personnels des bibliothèques du réseau, animer des temps de coopération, coordonner l'échange de pratiques et de compétences, piloter la mise en place de services coordonnés ou mutualisés.
- **Savoir expérimenter de nouvelles manières de mettre en œuvre la politique de lecture publique sur le territoire** : nouvelles manières de concevoir les lieux (mutualisés, hybridés, ouverts à de nouveaux usages, etc.), de coopérer avec les acteurs (droits culturels, participation, etc.), etc.
- **Identifier les politiques et les dispositifs culturels locaux, nationaux et internationaux ainsi que les réseaux professionnels**, afin d'y insérer la bibliothèque et de faire évoluer ses services.

## CONCEPTION DE SERVICES

### Socle de compétences partagées

**Savoir s'appuyer sur un travail de veille partagée, d'étude de ce qui existe par ailleurs et de réseau, pour développer de nouveaux services et améliorer les services existants.**

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Lire les publications professionnelles et faire de la veille en ligne pour identifier les nouveaux types de services qui émergent.*

*Visiter des bibliothèques récemment ouvertes pour s'inspirer de leurs pratiques.*

*Organiser une veille partagée au sein de l'équipe sur les transformations des bibliothèques et de leurs métiers.*

*Participer à des groupes de travail ou à des réseaux professionnels pour échanger sur les bonnes pratiques.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Connaître, utiliser et diffuser les méthodes de conception de services :** co-conception de services, attention portée à leur facilité et confort d'usage, à leur forme et emplacement, à leur ergonomie et respect des normes d'accessibilité (design de service et expérience utilisateur par ex.), etc.
- **Savoir impulser une démarche d'amélioration des services et d'évaluation continue,** en mobilisant les méthodes d'observation, d'évaluation, et en s'appuyant sur l'intelligence collective des parties prenantes (équipes, élus, habitants, partenaires, etc.).
- **Savoir décliner et adapter l'offre de services aux différentes modalités de présence de la bibliothèque sur le territoire :** sur place et en ligne ; dans les murs, chez les partenaires et dans l'espace public ; selon la nature du territoire (ruralité, centre-ville, quartier excentré, etc.).
- **Savoir mobiliser des compétences croisées** pour concevoir ou faire évoluer les services.

# Management et coordination d'activités et de projets

## Définition et enjeux

*Ce domaine de compétences concerne les personnels assumant des responsabilités d'encadrement d'équipe et de pilotage de projets.*

S'adaptant à l'évolution des pratiques culturelles et des usages informationnels ou sociaux, l'offre de services proposée par les bibliothèques tend à se transformer régulièrement et à se diversifier. Les personnels sont ainsi amenés à conduire des projets de plus en plus

variés et ont besoin de pouvoir s'appuyer sur des méthodes de travail adaptées, telles que le travail transversal, collaboratif ou en mode projet, et de savoir utiliser différentes méthodes de conception de services.

La responsabilité d'équipes implique d'accompagner les collègues dans la transformation régulière de leurs métiers et l'évolution des organisations du travail. Ces compétences ne sont pas propres aux bibliothèques, mais elles n'en demeurent pas moins essentielles dans la mesure où elles soutiennent l'ensemble de l'activité.

## Quelques facteurs d'évolution

Le mouvement se poursuit depuis plusieurs années en faveur d'une approche plus transversale et décloisonnée, moins verticale et davantage fondée sur l'intelligence collective, à travers par exemple la participation active des équipes à l'élaboration des projets. Cela se traduit par des organigrammes restructurés en intégrant des fonctions transversales. L'organisation en mode projet permet de mettre en place des dynamiques au sein desquelles les agents peuvent être force de proposition. On observe aussi l'intégration de nouveaux profils et compétences au sein des équipes. Enfin, on notera des évolutions concernant l'organisation du travail : attention portée à la qualité de vie au travail et aux risques psychosociaux, développement des réunions et formations à distance, etc.



MA-AT Arcachon – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

## PILOTAGE ET COORDINATION D'ÉQUIPES

### Socle de compétences partagées

**Savoir piloter et animer le travail d'une équipe :** donner du sens et définir une méthode de travail ; s'appuyer sur les compétences et les réflexions des collègues ; suivre le travail et répartir les tâches ; prendre des décisions et intervenir en cas de difficulté. Savoir faire évoluer sa pratique managériale en assurant une veille et en se formant régulièrement.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Animer un temps de réflexion collective sur un nouveau projet : refonte du site web, création d'un fonds d'instruments de musique à prêter, etc.*

*Partager avec les équipes les orientations politiques et stratégiques de la collectivité, les projets structurants de la bibliothèque.*

*Définir des priorités et les traduire en objectifs collectifs et individuels.*

*Décider des ressources en temps à consacrer aux projets en fonction des priorités du service et des personnes disponibles.*

*Tester et intégrer de nouvelles approches managériales.*

*Créer des espaces informels de partage et d'échange.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Mettre en place et faire évoluer le cadre de l'organisation du travail :** organigramme, degré de polyvalence et de transversalité, structuration des réunions, des circuits de décision, etc.
- **Savoir accompagner et évaluer le travail des agents** sous sa responsabilité : favoriser la bonne prise en charge des missions confiées, maîtriser le cadre et les méthodes de conduite des différents types d'entretiens professionnels (annuels, d'étape, de recadrage, etc.).
- **Savoir identifier, analyser et impulser les dynamiques de groupes :** instaurer un cadre collectif identifié (pratiques communes, circuits de décision, circulation de l'information interne, etc.), animer le travail en transversalité, favoriser la coopération au sein du collectif de travail et intervenir sur ce qui la freine.
- **Organiser les temps et les espaces de travail de manière à favoriser une diversité de pratiques :** travail formel ou informel ; concentré ou collaboratif ; répétitif ou créatif ; sur place, dans un autre point du réseau ou en télétravail, etc.
- **Savoir accompagner le développement des compétences des personnes et du collectif** de travail en s'appuyant sur l'analyse des compétences présentes ou à développer ; sur les orientations de la collectivité et le projet de la bibliothèque ; sur la connaissance de l'offre de formation à disposition des agents et sur la mise en œuvre d'une organisation du travail qui favorise le partage des savoirs et des savoir-faire. Savoir accompagner les agents sous sa responsabilité dans leur évolution de carrière (évolution de fonction, mobilité professionnelle, etc.).
- **Recruter et accueillir un nouveau collègue :** connaître les différents modes de recrutement (statutaire, contractuel, concours) et les dispositifs favorisant l'insertion professionnelle (stages, apprentissages, services civiques, contrats d'insertion, etc.) ; savoir rédiger et diffuser un profil de poste, sélectionner des candidatures et conduire un entretien d'embauche ; organiser l'accueil d'une personne dans l'équipe.
- **Connaître et appliquer le cadre, notamment juridique, de l'encadrement du personnel** en s'appuyant sur le service des ressources humaines : droit du travail, maîtrise des règles de l'emploi et des statuts dans la fonction publique, droits et obligations de formation, déroulé de carrière, régime indemnitaire, etc.

- **Être attentif à prévenir, alerter et intervenir en cas de situations à risques ou conflictuelles :** connaître les instances et les modalités du dialogue social, les mesures de prévention et d'intervention en cas de risques sanitaires et psychosociaux ; savoir animer le dialogue autour des sujets sensibles et intervenir en cas de problème (risque sanitaire, situations de violence, conflits entre agents, accident du travail, etc.).
- **Savoir piloter ou coordonner un réseau de bibliothèques :** accompagner la mutualisation de personnels, de ressources et de services ; animer le partage de pratiques et de compétences.
- **Savoir coordonner des équipes incluant des bénévoles** en s'appuyant sur la connaissance des spécificités de l'intervention de bénévoles.

## PILOTAGE ET COORDINATION D'ACTIVITÉS ET DE PROJETS

### Socle de compétences partagées

**Savoir concevoir, piloter et mettre en œuvre des actions et des projets,** par pôle d'activité ou transversaux : impliquer des collègues, établir des liens avec des parties prenantes (services de la collectivité, partenaires, habitants), définir les objectifs, mobiliser des ressources et s'assurer des validations nécessaires, organiser la réflexion collective, coordonner la mise en œuvre, communiquer et évaluer.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Identifier les personnes à associer à chaque phase (diagnostic, conception, évaluation) d'un projet de valorisation des collections patrimoniales.*

*Définir les objectifs d'un temps fort autour du jeu de société, organisé avec le service jeunesse et le centre social.*

*Élaborer un calendrier de mise aux normes d'accessibilité du site web.*

*Identifier le coût et les moyens mobilisables pour la création d'une malle itinérante de création numérique.*

*Faire valider les objectifs et le coût d'une résidence de journalistes accueillie autour des enjeux d'Éducation aux Médias.*

*Piloter la mise en œuvre des interventions en crèche et en PMI : respect du délai, du budget et des objectifs fixés.*

*Définir la gouvernance (rôles, responsabilités) d'un projet de rénovation de médiathèque et organiser des comités de pilotage et des groupes de travail.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Formaliser des outils de mise en place et le suivi des activités et des projets.**  
Savoir identifier les outils les mieux adaptés à un usage collaboratif, les présenter de manière claire et accompagner les équipes dans leur utilisation.
- **Savoir communiquer sur les activités et les projets** en direction des parties prenantes : élus, administration, équipe de la bibliothèque, partenaires, habitants, réseaux professionnels.
- **Produire, analyser et utiliser des données d'activité :** savoir concevoir et formaliser des outils d'évaluation qualitative et quantitative ; accompagner les équipes dans leur utilisation ; interpréter les données et produire des synthèses écrites ou orales pour rendre compte des réalisations et orienter les décisions.

## ACCOMPAGNEMENT DES TRANSFORMATIONS

### Socle de compétences partagées

**Savoir mettre en question et faire évoluer les services, les pratiques professionnelles et l'organisation du travail**, en s'appuyant sur un travail de veille ; de réflexion collective sur le sens et les modalités de l'action ; d'écoute et d'analyse des réticences au changement.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Animer un temps de réflexion collectif sur l'évolution de l'organisation du travail : degré de transversalité, de polyvalence et de spécialisation, de liberté d'initiative et de validation, etc. Faire évoluer les critères de faisabilité et d'évaluation des projets en y intégrant l'accessibilité et l'impact écologique.*

*Redéfinir la politique et les modalités d'accueil des publics en replaçant les usages et besoins de ces derniers au centre des priorités.*

*Dans le cadre d'une mise en réseau de bibliothèques, harmoniser les usages des outils numériques, les pratiques d'acquisition et de communication.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

- **Inciter les équipes à la découverte de nouvelles pratiques professionnelles** en sachant instituer des outils et des pratiques de veille partagée, de parangonnage, de participation à des réseaux professionnels et en s'appuyant sur l'offre de formation et de documentation professionnelles.
- **Connaître et utiliser des méthodes variées d'animation d'un collectif de travail** et savoir les adapter selon l'objectif visé : réunions, séances d'idéation, échanges de pair-à-pair, etc.
- **Mobiliser l'intelligence collective et la créativité des équipes** en s'appuyant sur les méthodes favorisant la coopération, le partage de savoir-faire et la contribution active aux projets.
- **Savoir travailler en mode projet et en transversalité**, en mobilisant des personnels issus de différentes équipes dans un cadre qui ne soit pas directement hiérarchique.
- **Savoir accueillir des profils professionnels diversifiés au sein de l'équipe** en veillant à leur intégration, leur formation, leur acculturation aux métiers des bibliothèques et à la diffusion au sein de l'équipe de leurs compétences spécifiques.
- **Savoir accompagner l'évolution des pratiques professionnelles au sein d'un équipement hybride** regroupant plusieurs services distincts : acculturer les équipes aux métiers des autres, organiser l'usage des espaces mutualisés et les passerelles entre les activités tout en sachant préciser les périmètres et spécialisations propres à chaque métier.
- **Développer une organisation du travail « apprenante »** en sachant concevoir et organiser la capitalisation et le partage des compétences au sein de l'équipe ainsi que la mise à disposition de ressources propres à favoriser le développement de nouveaux savoirs et savoir-faire.
- **Dans les situations où du télétravail est envisageable, mettre en œuvre des modalités de travail hybride (présentiel et distanciel)** en s'appuyant sur la réglementation, le dialogue social et la prise en compte des nécessités de l'accueil du public et du travail en équipe.

# Accueil, publics, partenaires et communication

## Définition et enjeux

*À noter : la relation quotidienne de médiation se situe dans ce domaine de compétences, la création de supports de médiation dans le domaine « Ressources documentaires », les actions de médiation programmées dans le domaine « Action culturelle et de médiation ».*

Chaque projet de lecture publique est adapté à son territoire, fondé sur une connaissance fine des habitants, des dynamiques sociales et construit en partenariat avec l'écosystème d'acteurs locaux. Les enquêtes<sup>12</sup> témoignent de la forte diversification des publics et de leurs usages de la bibliothèque. Cela implique d'organiser la cohabitation de personnes aux attentes et pratiques différentes et de savoir traverser les situations conflictuelles qui peuvent se présenter.

En termes d'accueil, un enjeu essentiel est de définir quels liens la bibliothèque entretient avec les habitants, quelle posture adoptent les personnels et quelle place est dédiée aux publics et aux partenaires dans le projet. On peut noter que le centre de gravité de la bibliothèque s'est déplacé des collections vers l'accueil du public et que se développent au sein des politiques locales, des démarches de concertation et de co-construction avec les habitants.

La transformation des bibliothèques dont il est question tout au long de ce référentiel est encore trop souvent méconnue par les habitants, les partenaires et parfois les décideurs territoriaux. Il semble donc nécessaire de développer des stratégies de communication pour développer la visibilité et l'attractivité de la bibliothèque, inciter les habitants à franchir sa porte et à en découvrir ses services.

## Quelques facteurs d'évolution

Un large mouvement, accompagné par des politiques nationales, est à l'œuvre depuis plusieurs années, en faveur de la simplification des conditions d'accès aux bibliothèques : horaires élargis, dispositifs 24 h/24, prêt illimité, gratuité, etc. Un important travail de communication et de lien avec les publics a été conduit suite à la crise sanitaire. Il a eu pour effet de rattraper dès 2022 le niveau de fréquentation des bibliothèques de 2019.

Par ailleurs, on notera que l'accueil et la communication se déclinent sur place, hors les murs et à distance à travers des interfaces et propositions de plus en plus variées : renouvellement des formes de médiation numérique, captations vidéo et sonores de type booktubes ou podcasts, utilisation accrue de différents réseaux sociaux, dispositifs hors les murs, etc.

12—[Enquête sur les Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016, ministère de la Culture, 2017](#)

## ACCUEIL

### Socle de compétences partagées

**Adopter une posture d'accueil courtoise et bienveillante** propre à favoriser le lien avec le public et la relation de médiation, sur place, par téléphone ou en ligne. Savoir s'adapter aux différentes personnes de manière à ce qu'elles se sentent toutes les bienvenues.

**Exemples d'activités correspondantes :**

*Réaliser une première inscription et donner les informations de base, faire visiter les lieux en présentant les services susceptibles d'intéresser la personne.*

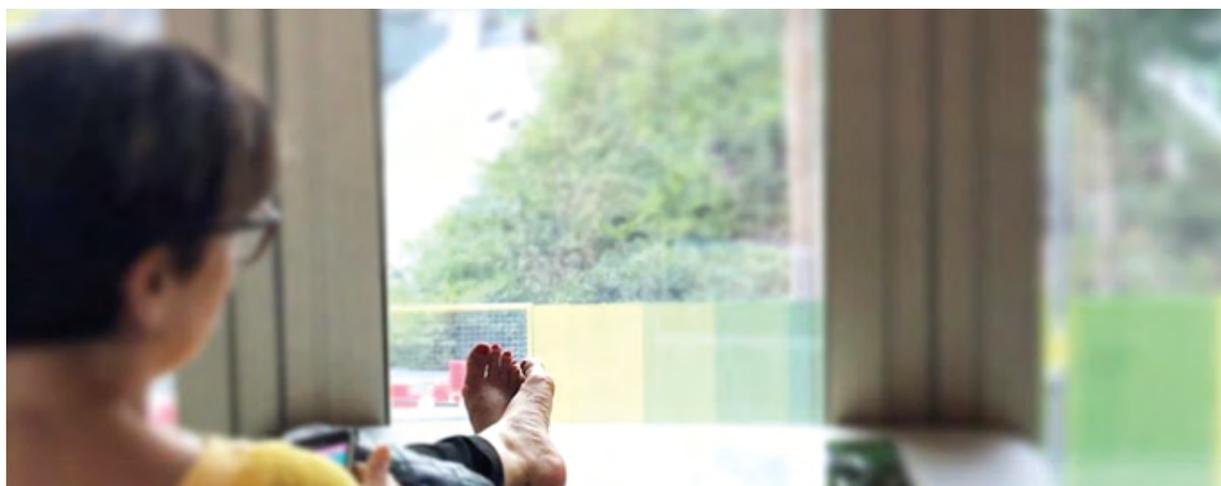
*Expliquer avec bienveillance à une personne pourquoi on ne peut pas téléphoner en parlant très fort dans un espace tolérant un niveau de bruit modéré.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Mettre en œuvre des pratiques collectives harmonisées pour garantir la qualité de l'accueil** en s'appuyant sur du partage de pratiques, la formalisation de processus et des référentiels locaux ou nationaux.
- **Connaître et mettre en œuvre les règles d'élaboration et de réajustement des plannings.**
- **Adapter sa posture d'accueil face aux situations imprévues** ou en fonction de l'affluence et du degré d'urgence des demandes.
- **Savoir maintenir au quotidien des espaces ordonnés, accueillants** et s'assurer de la disponibilité ainsi que du bon état de fonctionnement des services proposés en renouvelant si besoin les dispositifs de médiation et de communication.
- **Connaître le règlement de la bibliothèque** pour être en mesure de l'expliquer et l'appliquer.
- **Savoir prévenir et anticiper les situations d'accueil difficiles** en s'appuyant sur une stratégie d'ensemble : formations ; dialogue avec la collectivité, les partenaires et l'équipe ; protocoles de gestion de crise ; suivi de leurs retombées sur le public et le personnel ; développement d'actions de médiation permettant de prévenir ces situations.
- **Savoir intervenir en cas de situations difficiles, conflictuelles ou de violence** : réguler les tensions, faire appliquer le règlement, appliquer le protocole interne et faire appel à des collègues ou intervenants extérieurs (pompiers, etc.) selon la situation.

Mediathèque La Canopee, Paris – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA



### Socle de compétences partagées

**Informers les publics sur l'offre de services et les ressources documentaires**, les orienter au sein des espaces et des ressources, au besoin les réorienter vers des acteurs externes, en s'appuyant sur une bonne connaissance de l'offre proposée.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Utiliser les outils à disposition pour orienter les publics : plan de la bibliothèque, guide des structures institutionnelles et associatives, catalogue, etc.*

*Aller au-devant de quelqu'un qui semble avoir besoin d'informations sans oser les demander.*

*Indiquer à quelqu'un où se trouve le document qu'il recherche et l'accompagner en rayon ou sur la plateforme de ressources en ligne si besoin.*

*Proposer des documents, des services ou des activités culturelles en réponse aux demandes formulées, en s'appuyant si besoin sur la spécialisation des collègues.*

*Orienter vers un autre acteur local (social par ex.) pouvant contribuer à répondre à la demande de la personne.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir être à l'écoute des demandes, les faire préciser et les reformuler** pour s'assurer que les réponses apportées soient adaptées.
- **Accompagner les publics dans leur pratique d'activités culturelles sur place au quotidien :** lire un album à un enfant, installer quelqu'un à une borne d'écoute ou de visionnage, expliquer les règles d'un jeu, etc.
- **Conseiller des documents, ressources en ligne ou services et activités culturelles** aux publics, en sachant adapter les propositions à leurs demandes, en s'appuyant sur la connaissance des ressources proposées par la bibliothèque.
- **Accompagner les recherches d'informations**, en s'appuyant sur la maîtrise du catalogue et des interfaces d'accès aux ressources en ligne, la connaissance des critères de pertinence et de fiabilité d'une information et sur une bonne culture générale (capacité à se repérer au sein du champ des savoirs et des productions culturelles). Savoir moduler le degré d'accompagnement en fonction de l'autonomie et de la disponibilité des personnes.

## RELATION AVEC LES HABITANTS ET LES PUBLICS

### Socle de compétences partagées

Identifier la population desservie et sa représentativité au sein des publics de la bibliothèque ainsi que ses besoins. Se tenir informé de l'évolution des pratiques culturelles et informationnelles, afin de contribuer à adapter les collections et les services.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Se renseigner pour savoir si la population est plutôt jeune ou âgée, si la commune comprend des quartiers « Politique de la Ville », etc.*

*Se tenir au courant des grandes évolutions des pratiques culturelles et informationnelles : lecture, jeux vidéo, information sur le web, usage de l'intelligence artificielle, pratique musicale, etc.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Développer une spécialisation concernant certains publics** (tout-petits, enfants, adolescents, primo-arrivants, familles, seniors, etc.) et leurs usages, mettre en œuvre les pratiques d'accueil et de médiation les mieux adaptées.
- **Mettre en place une stratégie d'inclusion et d'élargissement des publics**, en sachant identifier les habitants qui ne fréquentent pas les bibliothèques, organiser des dispositifs d'« aller vers » (actions hors les murs, partenariats, communication, etc.) et adapter les services de la bibliothèque à leurs besoins.
- **Aller à la rencontre des habitants pour favoriser l'identification de la bibliothèque et son appropriation** : savoir initier le dialogue, écouter ce que la médiathèque représente pour eux. Savoir se saisir des perceptions positives comme négatives pour faire évoluer le projet d'établissement.
- **Savoir s'appuyer sur les ressources, les idées et les savoir-faire des habitants**, en mobilisant des méthodes participatives pour les consulter, les associer à des projets et leur proposer des dispositifs ouverts dont ils puissent s'emparer (utilisation d'espaces, organisation de rendez-vous culturels, etc.).

### Socle de compétences partagées

**Connaître les partenaires présents sur le territoire** et correspondants à son domaine d'activité au sein de la bibliothèque. Savoir nouer des liens d'interconnaissance et de coopération réciproques avec eux.

**Exemples d'activités correspondantes :**

*S'intéresser à l'actualité d'un partenaire lorsque l'on intervient par exemple dans une PMI ou une crèche et en informer ses collègues au retour.*

*Lorsque l'on intervient pour animer un rendez-vous dans un centre social ou un Ehpad, relayer les actualités de la bibliothèque et déposer des documents de communication pertinents pour les publics de cette structure.*

*Lorsqu'un partenaire passe à la bibliothèque de manière impromptue, prévenir un collègue en lien avec lui, afin qu'il puisse le saluer et échanger quelques mots s'il le peut.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

- **Identifier les acteurs du territoire avec lesquels des partenariats peuvent être développés** (institutionnels, associatifs, privés, réseaux professionnels). Connaître leurs missions, objectifs, contraintes et cultures professionnels, afin de s'appuyer de manière adéquate sur les ressources et la spécificité de chacun.
- **Savoir développer l'ancrage de la médiathèque au sein de son écosystème territorial**, dans le champ culturel, du livre et de l'écrit, mais aussi social et éducatif : aller à la rencontre des acteurs pour leur faire connaître la bibliothèque, mettre ses services à leur disposition, leur permettre d'identifier les partenariats et les complémentarités possibles.
- **Savoir coopérer avec les partenaires** : nouer et entretenir les liens, s'insérer dans les projets existants des uns et des autres, développer des projets communs.
- **Partager réciproquement des ressources, des informations et des savoir-faire avec les partenaires** : savoir apprendre des partenaires et les sensibiliser aux pratiques de médiation, notamment autour du livre ; organiser le partage de ressources (locaux, collections, matériels) et d'informations (sur les actualités des services, les usages des publics, etc.).

## COMMUNICATION

### Socle de compétences partagées

Connaître la stratégie et les supports de communication de la bibliothèque, les diffuser auprès du public et des partenaires, contribuer à l'élaboration de contenus.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Distribuer les documents adéquats (guide du lecteur pour une inscription, affichette pour un rendez-vous culturel).*

*Penser à présenter l'agenda des rendez-vous culturels sur le site internet de la bibliothèque lorsque l'on échange avec les publics.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Élaborer et mettre en œuvre la stratégie de communication de l'établissement :** s'appuyer sur la stratégie de communication de la collectivité (service communication, charte graphique, etc.) et sur la connaissance des contenus, supports et espaces de diffusion adaptés aux différents publics (site, réseaux sociaux, relais, programmes, affiches, etc.) afin de donner de la visibilité à la bibliothèque auprès de publics variés.
- **Élaborer des contenus et des supports de communication** en s'appuyant sur les notions, outils et techniques de communication : production de contenus écrits et audiovisuels ; utilisation de l'image ; règles typographiques et orthographiques ; notions de graphisme et de mise en page, droit de la propriété intellectuelle, etc. Savoir faire évoluer sa pratique en fonction des formes de communication émergentes.
- **Veiller à l'accessibilité des informations** en tenant compte en particulier des personnes en situation de handicap : visuel, auditif, cognitif, etc.
- **Savoir donner visibilité et lisibilité aux éléments de communication dans les espaces de la bibliothèque :** connaître les emplacements pertinents, définir des priorités dans l'affichage, s'assurer au quotidien de l'actualisation des informations affichées, accompagner la communication écrite d'une communication orale.
- **Savoir identifier les relais locaux et communiquer en direction des partenaires** de manière à ce qu'ils puissent relayer les informations concernant la bibliothèque.
- **Savoir donner visibilité et lisibilité aux éléments de communication en ligne :** connaître et utiliser les interfaces et réseaux pertinents, les règles de référencement, le design d'interface, etc.
- **Savoir communiquer sur les réseaux sociaux et animer des espaces interactifs** (communautés en ligne, etc.).

# Ressources documentaires

## Définition et enjeux

*À noter : la création de supports de médiation se situe dans ce domaine de compétences, la relation quotidienne de médiation dans le domaine « Accueil, publics, partenaires, communication » et les actions de médiation programmées dans le domaine « Action culturelle et de médiation ».*

La loi relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique de 2021<sup>13</sup> garantit la gratuité d'accès aux collections, leur pluralisme et l'absence de censure. Elle précise également le rôle des bibliothèques dans l'élaboration des orientations de la politique documentaire. La sélection de documents, leur description et leur valorisation mettent en œuvre les compétences originelles des bibliothécaires. Les collections se sont diversifiées de manière significative, intégrant tour à tour les différents supports audiovisuels (CD, DVD), multimédias (jeux vidéo, etc.), les ressources nativement numériques, des jeux de société et des objets (instruments de musique, objets du quotidien). Leur valorisation et leur médiation tendent à se développer, bénéficiant de nouveaux outils (podcasts, booktubes, scénographie, etc.). Toutes les bibliothèques ne disposent pas de fonds patrimoniaux, mais toutes contribuent à créer un pont entre le passé qu'elles préservent et l'avenir qu'elles aident à mieux appréhender. La connaissance, la conservation et la mise en valeur des ressources patrimoniales sont donc essentielles.

Elles font appel à des compétences de plus en plus liées aux technologies numériques, en décalage avec l'image du papier ancien qu'elles peuvent encore convoquer dans l'imaginaire collectif.

## Quelques facteurs d'évolution

Longtemps fondées sur une politique de l'offre et une logique de prescription, les bibliothèques ont progressivement décentré leurs activités en passant de la primauté des collections à une meilleure prise en compte des publics. Après des efforts importants de formalisation via des chartes et des plans de développement des collections, la politique documentaire n'a pas échappé à ce mouvement, en devenant plus attentive aux usages et aux dispositifs de médiation. La dématérialisation des collections et des ressources vient interroger les pratiques professionnelles, tant au niveau de la sélection que de la médiation. L'évolution des modes de distribution des contenus culturels nativement numériques pose la question de l'adaptation de leur diffusion en bibliothèque, sur place et à distance, des modèles économiques à développer et des mutualisations à rechercher. Parallèlement, se développe un double mouvement d'ouverture des contenus et des données qui prône une mise à disposition gratuite (cf. science ouverte, communs de la connaissance). En matière de collections patrimoniales, la numérisation et les services associés (bibliothèques numériques, catalogues et répertoires, bases de données, etc.) font évoluer les modalités de signalement

13—[LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique](#)

et de valorisation. Ils encouragent aussi à développer les coopérations et mutualisations de ressources, notamment pour permettre la création de vastes corpus numériques ou pour garantir une pérennité à long terme des données. On observe le développement de projets visant le partage et la réutilisation du patrimoine, notamment en direction

du grand public, conçus au croisement d'autres champs d'activités de la bibliothèque (arts numériques, ateliers mêlant écriture, images, sons et vidéos). L'augmentation des situations de risques, notamment climatiques, conduit à développer des plans d'urgence et de sauvegarde des biens culturels (PSBC).

## COMPÉTENCES : POLITIQUE DOCUMENTAIRE

### Socle de compétences partagées

**Savoir expliquer qu'une collection de bibliothèque est toujours une sélection** au sein de la production éditoriale et des ressources numériques, réalisée en se référant aux orientations locales et aux principes de politique documentaire communs à toutes les bibliothèques.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Expliquer pourquoi l'on ne trouve pas certains types de documents en rayons : documents de niveau universitaire pointus que la bibliothèque n'acquiert pas, etc.*

*Répondre à une proposition de dons de documents en expliquant quels types de documents la bibliothèque accepte ou non.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir élaborer et mettre en œuvre une politique documentaire** en s'appuyant sur la loi relative aux bibliothèques, sur la connaissance des besoins de la population à desservir et du paysage documentaire local. Savoir formaliser ses orientations dans un document stratégique (charte documentaire) et les partager avec les équipes, les élus et les habitants.
- **Savoir élaborer un plan de développement des collections** pluriannuel qui précise les critères de sélection et d'actualisation des documents pour chaque domaine d'acquisition, en tenant compte des contraintes de la bibliothèque (budget, espace disponible) et des orientations de sa politique documentaire.
- **Savoir élaborer et appliquer un plan de classement des collections** : définir les modalités de classement et de cotation des titres en s'appuyant sur la connaissance des classifications en vigueur, veiller à ce que ce classement soit compréhensible par les publics et facilite leur orientation au sein des collections.
- **Savoir élaborer et mettre en œuvre un plan d'implantation des collections** : calculer la volumétrie des collections par segment documentaire ; choisir leur localisation dans les espaces en prenant en considération les usages des publics et la place disponible ; définir le nombre de tablettes ou de bacs nécessaire pour les ranger.
- **Connaître et suivre la production éditoriale dans les domaines confiés**, que ce soit sur supports ou au format numérique (contenus payants comme livres de droits). Se tenir au courant des contenus culturels émergents : nouveaux genres, supports, médias.

- **Savoir choisir les documents à intégrer au sein d'un fonds** en s'appuyant sur la charte documentaire, l'analyse des besoins et des centres d'intérêt de la population, la connaissance du fonds et le suivi de l'offre éditoriale dans sa diversité. Pour la fiction, savoir prendre en compte la variété des genres, modes d'expression, formes artistiques et la réception par la critique et le public. Pour les documentaires, s'appuyer sur la connaissance du champ des savoirs concerné (thématiques, courants, actualités du domaine, fiabilité des contenus) et l'impératif de pluralisme.
- **Savoir sélectionner et mettre à disposition une offre de ressources numériques** adaptées aux bibliothèques: livres, presse, musique, vidéo à la demande, autoformation, BD, etc.
- **Savoir entretenir, actualiser et valoriser un fonds** en s'appuyant sur une connaissance de ses contenus, sur la charte documentaire et le plan de développement des collections et sur des expertises externes (libraires, amateurs et acteurs locaux spécialisés): sélection et désherbage des documents, intégration des titres au catalogue, présentation au sein des espaces, rédaction de supports de médiation, suivi budgétaire et évaluation.
- **Savoir développer et analyser des indicateurs d'évaluation** des usages des collections, en s'appuyant sur les normes en vigueur concernant l'évaluation de l'activité des bibliothèques.
- **Savoir appliquer aux collections le cadre légal de l'achat public, de la propriété intellectuelle et du désherbage.**



Médiathèque de Lodève – Photo Charlotte Hénard CC-BY-SA

## VALORISATION ET ÉDITORIALISATION DE SUPPORTS DE MÉDIATION

### Socle de compétences partagées

**Participer à la mise en valeur des collections** en sachant les présenter de manière attractive dans les espaces et en contribuant à l'élaboration de supports de médiation physiques ou numériques.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Faire le réassort des tables de présentation au fil des emprunts.*

*Remettre régulièrement des documents attractifs en présentation de face sur les étagères.*

*Écrire un avis critique sur un document, diffusé sur le site web de la bibliothèque.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir rédiger ou enregistrer des contenus de médiation** (listes de nouveautés, avis critiques, sélections thématiques, etc.) et les diffuser via différents canaux (portail, site web, réseaux sociaux, etc.) pour faciliter la découverte des collections physiques et numériques par les publics.
- **Savoir mettre en valeur les ressources documentaires dans les espaces** pour en faciliter la découverte : scénographie, mises en avant de titres, design attractif des dispositifs de présentation, lisibilité et accessibilité du classement, etc.
- **Savoir veiller à la visibilité et à la facilité d'accès des ressources numériques** et adapter les modalités de médiation à la dématérialisation des collections, en particulier audiovisuelles.

## TRAITEMENT DES COLLECTIONS

### Socle de compétences partagées

Connaître le circuit de traitement des documents physiques et numériques et savoir réaliser certaines opérations courantes : rangement, reclassement des documents en rayon, etc.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Ranger les documents en rayon en respectant le plan de classement et l'ordre alphabétique.*

*Localiser un document en fonction des informations délivrées par le catalogue informatique.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir réaliser une commande de documents** en s'appuyant sur les bases de données bibliographiques, la compréhension des notices bibliographiques et la maîtrise des outils informatiques dédiés.
- **Savoir équiper les documents de couvertures, étiquettes, antivols et puces RFID** en s'appuyant sur une bonne connaissance des pratiques locales, du circuit du document et des matériels utilisés.
- **Savoir intégrer des documents au catalogue en utilisant** les processus de récupération de notices, les normes et formats de catalogage en vigueur, les règles d'indexation et de cotation.
- **Savoir utiliser les différents modules du logiciel de gestion de bibliothèque** ainsi que les applications et outils de gestion **des interfaces d'accès aux ressources numériques.**
- **Maintenir les collections en bon état** en s'appuyant sur la connaissance des modalités d'entretien (couverture, réparation, nettoyage) et de désherbage.
- **Veiller de manière continue à la qualité et à la cohérence du catalogue et des interfaces d'accès aux collections** sur place et à distance : site internet, dispositifs in situ de médiation numérique, etc. Savoir les faire évoluer pour maintenir leur utilisabilité et leur attractivité.

## PATRIMOINE ÉCRIT, ICONOGRAPHIQUE ET AUDIOVISUEL

### Socle de compétences partagées

**Savoir si la bibliothèque dispose d'un fonds patrimonial** et se sentir autorisé à le mobiliser quel que soit son domaine d'activité. Connaître la conduite à tenir au quotidien ainsi qu'en cas de sinistre pour préserver les fonds.

**Exemples d'activités correspondantes :**

*Faire savoir au public que la bibliothèque dispose d'un fonds patrimonial et communiquer sur les moments et supports de valorisation de ce fonds.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Diagnostiquer l'intérêt patrimonial, l'état physique et le statut juridique d'un fonds, puis en réaliser une analyse** plus poussée en s'appuyant sur des connaissances spécialisées (histoire du livre, de l'image, de l'édition et des bibliothèques, langues anciennes, etc.) ainsi que sur l'histoire locale (provenance des fonds) et sur des experts locaux ou nationaux.
- **Connaître et mettre en œuvre les mesures de conservation préventive et curative**, les techniques de restauration, les normes de sécurité des bâtiments et des collections. Savoir les adapter aux contraintes matérielles du site et à la spécificité des documents conservés.
- **Élaborer un plan d'urgence et de sauvegarde des biens culturels (PSBC)** en s'appuyant sur une analyse scientifique des documents prioritaires, des risques et sur l'élaboration d'un protocole en cas de sinistre.
- **Développer le fonds** en s'appuyant sur la connaissance des acteurs du marché de l'art (libraires de livres anciens et modernes, sociétés de ventes volontaires), des règles de déontologie et sur la connaissance du cadre réglementaire en matière de donation et de mécénat. Savoir développer une stratégie de valorisation du fonds.
- **Conduire une stratégie de valorisation numérique** en s'appuyant sur la connaissance des fonds et sur l'analyse des solutions techniques. Savoir ce qui a déjà été numérisé et connaître les possibilités de mutualisation en matière de numérisation et de conservation pérenne des collections numérisées, afin d'engager les partenariats utiles pour assurer la meilleure accessibilité et visibilité des collections.

# Action culturelle et de médiation

## Définition et enjeux

*À noter : les actions programmées de médiation se situent dans ce domaine de compétences, la relation quotidienne de médiation dans le domaine « Accueil, publics, partenaires, communication » et la création de supports de médiation dans la partie « Ressources documentaires ».*

À travers leurs missions, leur large couverture territoriale et leurs lieux ouverts à tous les habitants, les bibliothèques ont une utilité sociale affirmée. Elles favorisent notamment la découverte culturelle, l'ouverture au monde, le lien avec les autres et l'exercice de la citoyenneté. Elles contribuent enfin à lutter contre tous les déterminismes sociaux et les phénomènes d'exclusion. À ces fins, les bibliothèques offrent, en lien avec les structures culturelles, éducatives et sociales, des actions de médiation, des rendez-vous culturels, des actions d'Éducation Artistique et Culturelle et des séances de formation. L'enjeu pour les bibliothécaires est ici de mettre en regard des savoir-faire multidisciplinaires : connaissance des collections et des ressources numériques ; spécialisation en direction de certains types de publics ; capacité à concevoir et animer des séances propres à susciter la découverte et la créativité ; mise en lien des différents champs des arts et de la connaissance, de la littérature aux sciences et technologies. Les bibliothèques réalisent, par ailleurs, un travail spécifique en direction des personnes qui ne viennent pas spontanément dans les lieux. Chaque bibliothèque détermine, en lien avec les orientations de la collectivité, quels publics viser prioritairement et conçoit des projets sur mesure en fonction

du territoire. Ces services peuvent se décliner sur place, hors les murs et en ligne.

## Quelques facteurs d'évolution

Les activités de programmation culturelle, d'accueils de groupe et de formation ont connu un mouvement de diversification. Diversification des contenus d'abord, avec le développement de l'accompagnement social et numérique : ateliers de conversation, formations à l'utilisation des outils numériques (moteurs de recherche, IA, outils de création numérique, etc.), ou encore permanences d'accès aux droits. Diversification aussi des formats des séances, qui prennent appui sur de nouveaux outils numériques, mettent en œuvre de nouvelles formes de médiation ou de pédagogie (ludification par ex.) et font appel à la contribution active des publics, voire leur laissent carte blanche pour organiser leurs propres propositions au sein de la bibliothèque (ateliers de partage des savoirs par ex.).



Musicbox Toulouse – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

## PROGRAMMATION DE RENDEZ-VOUS CULTURELS

### Socle de compétences partagées

Connaître les rendez-vous prévus, contribuer à leur communication auprès des publics et à leur déroulé.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Prendre connaissance du programme des rendez-vous culturels afin de pouvoir parler des rendez-vous programmés au public.*

*Préparer la salle, l'espace des intervenants et l'installation des publics.*

*Accueillir et guider le public, servir à boire et à manger lorsqu'une collation est prévue.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

- **Co-élaborer une programmation culturelle** (cycles de manifestations, expositions, festivals, rendez-vous réguliers, ateliers, etc.) **ou une offre d'action culturelle itinérante** (dans un réseau départemental par ex.), en s'appuyant sur la connaissance du contexte territorial et des publics desservis, le repérage et l'analyse des propositions artistiques et culturelles et la prise en compte des orientations de la bibliothèque.

- **Planifier les actions culturelles en tenant compte des ressources mobilisables et des contraintes** : espaces, moyens techniques et humains, calendrier, communication, budget, etc.

- **Savoir organiser un évènement** : prendre contact avec les intervenants, élaborer le contenu de l'évènement, préparer les aspects logistiques, transmettre les documents nécessaires (contrats, bon de commande, textes de communication, etc.), s'assurer du respect des délais, puis du bon déroulement de l'accueil et de l'organisation le jour venu.

- **Savoir animer un rendez-vous culturel** en s'appuyant sur la connaissance de l'artiste ou de l'œuvre, des publics et la capacité à utiliser les outils d'animation physiques et numériques pertinents.

- **Utiliser les espaces et les équipements techniques** (régie, prise de son, projection, etc.), en s'appuyant si besoin sur les compétences spécialisées de collègues pour préparer et accueillir différents types de rendez-vous culturels (ateliers, spectacles, conférences, etc.).

- **Mobiliser la connaissance du droit de la propriété intellectuelle, de l'accueil d'artistes** du spectacle vivant et des arts visuels et des modalités de rémunération des titulaires de droits, notamment des auteurs et artistes, dans l'environnement physique et numérique.

## ANIMATION D'ACCUEILS DE GROUPES

### Socle de compétences partagées

**Contribuer à des accueils de groupe** dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil et l'animation des séances.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Accueillir un groupe d'assistantes maternelles et organiser un temps de lectures individuelles partagées avec les enfants qu'elles ont en garde.*

*Co-animer avec un collègue une séance d'escape game destinée à faire découvrir à une classe les ressources culturelles de la bibliothèque.*

*Aller dans un Ehpad et y animer une séance de lecture et d'écoute musicale.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Préparer des séances destinées à des groupes et les animer :** savoir sélectionner les ressources, concevoir des formats variés de séances (ateliers, visites-découvertes, parcours ludiques, etc.), utiliser diverses méthodes d'animation (lecture, débat mouvant, mise en jeu, accompagnement à l'usage d'outils numériques, etc.) et installer les espaces et le matériel avant la séance.
- **Développer une spécialisation concernant les publics accueillis en groupe** dans son champ d'activité (tout-petits, collégiens, personnes en situation de handicap, en apprentissage du français, etc.) : connaître les ressources culturelles et informationnelles ainsi que les pratiques d'accueil et de médiation les mieux adaptées ; savoir ce qui leur est proposé, par ailleurs, au sein de l'écosystème d'acteurs locaux (institutions, partenaires, associations, chercheurs, etc.) pour travailler en complémentarité.
- **Développer et mettre en œuvre une stratégie d'Éducation Artistique et Culturelle** en s'appuyant sur la connaissance des politiques conduites sur le territoire, des actions des partenaires et des enjeux de l'EAC.
- **Développer et mettre en œuvre une stratégie d'Éducation aux Médias et à l'Information** en s'appuyant sur la connaissance des politiques conduites sur le territoire, des actions des partenaires et de l'effet des technologies numériques sur la production, la diffusion et l'usage de l'information.



Studio d'enregistrement Médiathèque de Thionville - Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

## FORMATIONS DES PUBLICS ET DES PARTENAIRES

### Socle de compétences partagées

**Contribuer à des sessions de formation** dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil des personnes (habitants, partenaires, professionnels et bénévoles d'un réseau de bibliothèque) et l'animation des séances.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Animer un atelier de premiers pas sur internet à destination de publics découvrant l'outil numérique.*

*Présenter à des partenaires Petite enfance le rôle de la lecture aux tout-petits, leur faire découvrir des albums adaptés à cet âge et la manière de les lire avec les enfants.*

*Présenter les missions des bibliothèques à des bénévoles qui viennent de s'engager auprès d'une bibliothèque en milieu rural.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

- **Savoir concevoir et mettre en œuvre une offre de formation** en s'appuyant sur l'analyse des besoins des publics et des partenaires, sur la connaissance de ce qui leur est proposé par ailleurs au sein de l'écosystème local, sur le projet stratégique de la bibliothèque et sur les compétences de l'équipe.
- **Élaborer le contenu d'une formation** en s'appuyant sur l'analyse du degré de maîtrise des apprenants, de leurs objectifs (utiliser l'apprentissage pour sa pratique professionnelle, pour ses loisirs, etc.), sur la maîtrise du sujet à transmettre et sur un travail de documentation (actualité et évolutions du sujet, documents ressources à communiquer, etc.).
- **Élaborer et faire évoluer la forme pédagogique d'une formation** : en s'appuyant sur la connaissance de diverses approches (retour d'expérience, formation active, formation-action, etc.) et de leurs évolutions (nouvelles pédagogies) et modalités techniques (formation hybride en présentiel et en ligne, etc.), choisir et mettre en œuvre le format le mieux adapté au public et à la thématique traitée.
- **Savoir animer la séance** en faisant preuve de clarté, de pédagogie et en sachant impulser une dynamique au sein du groupe d'apprenants.

# Lieux et espaces

## Définition et enjeux

Corollaire des transformations numériques à l'œuvre depuis une quinzaine d'années, les espaces physiques des bibliothèques sont de plus en plus conçus de manière à offrir un accueil ouvert et chaleureux, à encourager la rencontre et la convivialité, à favoriser la découverte et à s'ouvrir à des usages multiples grâce à des aménagements flexibles et évolutifs.

Ils constituent aujourd'hui un service en soi, largement utilisés pour des usages sur place (pratiques culturelles, de sociabilité, utilisation des tables de travail, ordinateurs, outils de création mis à disposition, etc.).

Les espaces modèlent aussi l'accès aux différents services proposés, véhiculent à travers leur atmosphère une certaine tonalité d'accueil et ont une influence sur les processus de médiation.

De plus en plus, le lieu fait l'objet de soins et de réflexions sur ses usages au-delà du seul moment de la construction.

Concevoir, aménager, faire évoluer et faire vivre un lieu ouvert au public nécessitent de nombreuses compétences.



Pavillon Blanc Colomiers – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

## Quelques facteurs d'évolution

Différentes nouvelles approches de l'aménagement, fondées sur la prise en compte de la multiplicité des usages qui cohabitent au sein des bibliothèques, ont fait évoluer depuis plus de dix ans la manière d'appréhender la conception des espaces.

Ceux-ci sont davantage tournés vers la convivialité, le confort et l'ergonomie, accueillant par exemple des zones de type café, des mobiliers confortables, une signalétique claire, une décoration soignée, etc. Ils tendent aussi à être moins cloisonnés et plus modulables.

Certains espaces peuvent changer de fonction selon le moment de la semaine ou accueillir des services de partenaires, voire des partenariats public/privé.

Certaines bibliothèques sont quant à elles incluses dans des lieux partagés (centres sociaux, tiers-lieux, etc.).

De nouveaux types d'espaces se développent : salles de travail partagé (co-working), studios d'enregistrement et de captation d'images (à usages créatifs pour les publics ou à visée professionnelle pour les bibliothécaires qui réalisent des contenus de type enregistrement de sons, de vidéos, formation à distance, etc.), laboratoires d'apprentissage et de création numérique.

Les approches de type design de service, expérience utilisateur ou présentation issue du commerce (marchandisage) se développent et imprègnent les aménagements d'espaces ainsi que les dispositifs de médiation qui s'y inscrivent.

## PROJETS DE CONSTRUCTION ET DE RÉAMÉNAGEMENT

### Socle de compétences partagées

Contribuer à la mise en espace des collections et des services, en tenant compte du fait que cela a un effet sur leurs usages.

#### Exemples d'activités correspondantes :

*Choisir l'emplacement de collections, de mobiliers ou de services en fonction de l'atmosphère qui va les entourer (ambiance ludique ou de travail, niveau de bruit et de lumière, etc.).*

*Déplacer un service, du mobilier ou des collections pour aboutir à un nouvel agencement plus agréable et pratique pour les utilisateurs.*

*Saisir les occasions de découvrir des aménagements d'équipements publics inspirants : photos, visites, etc.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

- **Rester en veille (lectures, visites) sur les pratiques émergentes de conception et d'aménagement des espaces**, afin de proposer de nouvelles configurations adaptées aux évolutions des usages.
- **Contribuer à l'élaboration du programme et au suivi du projet de construction, rénovation ou aménagement** en lien avec les différents acteurs impliqués (élus, programmistes, architectes, État, etc.) et en s'appuyant sur le Projet Scientifique, Culturel, Éducatif et Social.
- **Apporter une expertise sur les services à proposer, les usages et les éléments techniques** spécifiques à prendre en compte dans la conception et l'aménagement des espaces.
- **Veiller à ce que les enjeux et normes liés au développement durable et responsable soient pris en compte** dans les échanges avec les interlocuteurs (techniques, architectes, etc.) et qu'ils tiennent compte des contraintes spécifiques au lieu (conservation des collections patrimoniales, qualité de l'accueil, etc.).
- **Préparer la connexion du futur équipement à son espace urbain immédiat et à son territoire** dès sa conception, afin de favoriser les meilleures conditions de son appropriation par la population.
- **(Ré)aménager des espaces accueillants et modulables**, en s'appuyant sur la connaissance de ce qui peut favoriser la médiation, la diversité des usages et la cohabitation sereine des publics.
- **Connaître et utiliser des méthodes d'aménagement des espaces issues d'autres secteurs** (architecture d'intérieur, design thinking, marchandisage, co-design, etc.) et savoir associer les habitants dans ces processus.
- **Concevoir, aménager et animer des espaces temporaires et/ou itinérants** (dispositifs hors les murs, etc.) en tenant compte des contraintes logistiques.

### Socle de compétences partagées

**Maîtriser les règles de sécurité** principales propres à assurer la sécurité des lieux, du public et du personnel dans un Établissement Recevant du Public (ERP).

**Exemples d'activités correspondantes :**

*Participer à un test d'évacuation du bâtiment pour mémoriser le processus de sécurité à appliquer.*

*Appliquer les règles de sécurité au quotidien et en situation de danger.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Savoir utiliser le bâtiment et ses équipements :** bien connaître le fonctionnement technique des lieux, ses différentes modalités d'accès (technique, pompier, issues de secours, etc.), s'assurer du rangement et de la disponibilité des matériels d'usage collectif (clés, éléments de la régie technique, etc.).
- **Savoir s'assurer de l'entretien du bâtiment :** identifier les personnes à alerter en cas de besoin de nettoyage ou de réparation, leur transmettre les informations nécessaires, assurer la communication entre les parties prenantes (services support, prestataires).
- **Savoir assurer la sécurité des lieux et des personnes,** en s'appuyant sur la connaissance et la mise en œuvre des règles de sécurité propres à un Établissement Recevant du Public (ERP) ainsi que sur celles liées aux fonctions de logistique (transport de charges lourdes, stockage de matériel, etc.).
- **Savoir formaliser des procédures d'intervention en cas de sinistre et de besoin de secours aux personnes** en s'appuyant sur les services de la collectivité, les connaître et savoir les appliquer.

## GESTION DU MATÉRIEL

### Socle de compétences partagées

**Contribuer à la tenue d'espaces accueillants**, rangés et pourvus d'équipements en état de fonctionnement.

#### Exemples d'activités correspondantes:

*Lorsque l'on arrive dans un espace pour accueillir, vérifier que le bureau d'accueil est en ordre, faire le tri et le réassort des supports de communication.*

*Signaler les dysfonctionnements de matériels aux personnes en charge d'y remédier et informer les publics.*

[Les exemples d'activités des autres compétences sont à télécharger en format éditable.](#)

### Autres compétences

- **Contribuer à la gestion collective des matériels**: connaître leur emplacement, savoir où trouver les mots de passe, faire preuve de rigueur dans leur rangement et savoir communiquer en cas d'indisponibilité ou de changement nécessitant d'être connu collectivement.
- **Savoir organiser la circulation d'ensembles de matériels et de ressources prêtés ou utilisés sous forme de malles ou kits**: suivi de leur localisation et de leur complétude, réalisation de modes d'emploi, rangement, remplacement d'éléments, etc.
- **Savoir assurer une maintenance de premier niveau du matériel informatique** et communiquer avec les services compétents pour des interventions plus complexes.
- **Savoir utiliser et mettre à disposition des matériels spécifiques qui nécessitent une connaissance approfondie** de leur usage: instruments de musique, jeux vidéo, équipements d'accessibilité, expositions, matériels de création numérique, etc.



# Outils



# Outil #1—Les listes éditables de compétences et d'activités

## QUE CONTIENT CET OUTIL ?

Les 230 compétences et les 800 exemples d'activités correspondantes sont à votre disposition dans un format tableur, librement copiable et modifiable.

## POUR QUELS USAGES ?

- Copier les formulations dans vos documents.
- Présenter les métiers à travers les exemples d'activités.
- Actualiser un catalogue de formation.
- Réaliser un référentiel d'activités (pour distinguer les responsabilités des C, B, A) en s'appuyant sur les listes d'activités.
- Adapter les listes de compétences à votre contexte local.
- Élaborer un outil de diagnostic des compétences
- Etc.

RENSEIGNEMENT, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	
Compétences	Exemples d'activités correspondantes (liste non exhaustive)
<p><b>Informers les publics sur l'offre de services et les ressources documentales, les orienter au sein des espaces et des ressources, au besoin les réorienter vers des acteurs externes, en s'appuyant sur une bonne connaissance de l'offre proposée.</b></p>	<p>Utiliser les outils à disposition pour orienter les publics : plan de la bibliothèque, guide des structures institutionnelles et associatives, catalogue, etc.</p> <p>Aller au-devant de quelqu'un qui semble avoir besoin d'informations sans poser les demandes.</p> <p>Indiquer à quelqu'un où se trouve le document qu'il recherche et l'accompagner en rayon ou sur la plateforme de ressources en ligne si besoin.</p> <p>Proposer des documents, des services ou des activités culturelles en réponse aux demandes formulées, en s'appuyant si besoin sur la spécialisation des collègues.</p> <p>Orienter vers un autre acteur local (social par ex) pouvant contribuer à répondre à la demande de la personne.</p>
<p><b>Savoir être à l'écoute des demandes, les faire préciser et les reformuler pour s'assurer que les réponses apportées soient adaptées.</b></p>	<p>Identifier l'usage souhaité des ressources : loisir, scolaire, formation tout au long de la vie, pratique amateur, etc.</p> <p>Analyser le niveau d'information dont a besoin la personne : général ou détaillé, débutant ou expert, etc.</p> <p>Faire préciser le périmètre de sa demande : thématique exacte, période historique ou géographique, genre ou période littéraire, etc.</p> <p>S'assurer du type de supports et de documents souhaité : physique ou numérique, livres ou revues, documentaires ou fictionnels, etc.</p> <p>Reformuler la demande et indiquer les différents rayons, types de documents ou de ressources en ligne qui peuvent être proposés en fonction de la manière de comprendre la demande.</p>
<p><b>Accompagner les publics dans leur pratique d'activités culturelles sur place au quotidien : lire un album à un enfant, installer quelqu'un à une borne d'écoute ou de visionnage, expliquer les règles d'un jeu, etc.</b></p>	<p>Lire un album à un enfant sur le tapis de lecture.</p> <p>Proposer une activité (jeu de société, film ou musique, etc.) à un groupe d'enfants qui ne savent pas quoi faire.</p> <p>Accompagner une mise en jeu : commencer une partie de jeu vidéo avec une personne, expliquer les règles d'un jeu de société, etc.</p> <p>Montrer les modalités d'usage d'un espace de pratique musicale.</p> <p>Accompagner dans l'usage d'un logiciel ou d'une application proposés sur les ordinateurs de la bibliothèque.</p> <p>Installer une personne à une borne d'écoute ou de visionnage, l'aider à utiliser le matériel et choisir un titre.</p>
<p><b>Conseiller des documents, ressources en ligne ou services et activités culturelles aux publics, en sachant adapter les propositions à leurs demandes, en s'appuyant sur la connaissance des ressources proposées par la bibliothèque.</b></p>	<p>Utiliser des sélections (listes de titres en ligne, bibliographies, tables de nouveautés, etc.) et des bases de données, pour trouver une proposition adaptée à la demande.</p> <p>Conseiller un logiciel de création numérique et un site proposant des matériels pour s'en servir.</p> <p>Chercher à identifier un roman, un film ou un jeu qui correspond à la demande (genre, thématique, style, période historique, etc.), proposer différents titres ou auteurs et réajuster la proposition si besoin.</p> <p>Proposer de participer à un atelier créatif ou à une conférence en lien avec la demande exprimée.</p> <p>Demander à quelqu'un ce qu'il aime, un titre qu'il a déjà apprécié pour identifier ce qui pourrait lui convenir.</p>
<p><b>Accompagner les recherches d'informations, en s'appuyant sur la maîtrise du catalogue et des interfaces d'accès aux ressources en ligne, la connaissance des critères de pertinence et de fiabilité d'une information et sur une bonne culture générale (capacité à se repérer au sein du champ des savoirs et des productions culturelles). Savoir moduler le degré d'accompagnement en fonction de l'autonomie et de la disponibilité des personnes.</b></p>	<p>Aider à faire une recherche au sein d'une base de données ou sur Internet en utilisant les bons mots-clés.</p> <p>Aider à analyser la fiabilité des sources, la validité et la pertinence des informations.</p> <p>Dispenser de courts formations à la recherche documentaire pour autonomiser les publics et favoriser la confidentialité de leurs recherches.</p>

[Télécharger le document complet et éditable \(tableur\)](#)

## TÉMOIGNAGE D'USAGE

## Actualiser et indexer un catalogue de formation

« Chaque année, la Bibliothèque des Côtes-d'Armor propose un catalogue de formation à destination des élus, des professionnels et des collaborateurs occasionnels des bibliothèques du réseau départemental. Cette offre vise à favoriser et accompagner la professionnalisation et la modernisation des bibliothèques du réseau départemental. Nous nous sommes emparés du référentiel des compétences pour concevoir notre offre de formation. En phase de conception, nous classons désormais les besoins et idées de formation selon les domaines et listes de compétences du référentiel. Ensuite, nous priorisons les propositions en nous assurant que l'ensemble des domaines et compétences soient présents au sein de notre catalogue final. Enfin, les compétences développées à travers les formations proposées au catalogue sont désormais référencées par domaines et listes de compétences et compétences du référentiel.

L'usage de cet outil nous a permis d'équilibrer notre offre de formation, laquelle renforce à présent systématiquement, sans biais aucun, des compétences traditionnelles ainsi que des compétences contemporaines et émergentes. Le référencement de nos formations par domaines de compétences du référentiel permet par ailleurs de proposer un outil managérial aux responsables des bibliothèques du réseau départemental, lesquels peuvent établir et suivre le plan de formation de leurs équipes à l'appui de notre catalogue de formation. Enfin, nous ambitionnons, à horizon 2025, d'aller plus loin : nous proposerons, dans le cadre de notre nouveau catalogue d'ingénierie, un service d'appui à la définition du plan de formation des personnels de médiathèque communale et intercommunale, lequel usera du référentiel comme outil de gestion des ressources humaines.

Le référentiel étant un outil plastique s'adaptant de multiples besoins, je conseillerai de simplement de se lancer en expérimentant en premier lieu son usage pour ensuite le systématiser au sein de son organisation. Son appropriation par les équipes étant clé, il est nécessaire d'en présenter au préalable le périmètre, le contenu ainsi que son principe d'utilisation afin de favoriser son usage par l'ensemble des agents. »

Luce Perez-Tejedor, Cheffe de service Bibliothèque départementale des Côtes-d'Armor

# Outil #2—Le poster des domaines de compétences

## QUE CONTIENT CET OUTIL ?

L'arborescence des domaines et des sous-domaines de compétences, présentée sous forme de grand poster.

## POUR QUELS USAGES ?

- Identifier en un coup d'œil l'ensemble des domaines de compétences nécessaires en bibliothèque territoriale.
- Dialoguer avec son service RH ou ses élus sur les compétences à intégrer (recrutements, formation).
- Réfléchir en équipe aux projets de formation.
- Élaborer un catalogue de formation en s'assurant de couvrir tous les domaines.
- Présenter les métiers à des étudiants.
- Etc.



[Télécharger le poster](#)

## VERSION ACCESSIBLE DU POSTER DES DOMAINES DE COMPÉTENCES

### Enjeux transversaux

Citoyenneté et déontologie  
Transition écologique  
et responsabilité sociale  
Accessibilité  
Numérique

### Compétences généralistes en collectivité territoriale

#### Compétences relationnelles

- Création et entretien de liens
- Participation à un collectif de travail
- Transmission, partage et élaboration de pratiques et de savoirs
- Représentation de la bibliothèque

#### Connaissance de l'environnement territorial

- Connaissance du territoire
- Connaissance de la collectivité territoriale

#### Administration et finances

- Gestion administrative
- Gestion budgétaire

### Compétences spécifiques aux encadrants

#### Pilotage stratégique et conception de services

- Conception et conduite du projet stratégique
- Ingénierie culturelle de territoire
- Conception de services

#### Management et coordination d'activités et de projets

- Pilotage et coordination d'équipes
- Pilotage et coordination d'activités et de projets
- Accompagnement des transformations

### Compétences « métiers » spécifiques au travail en bibliothèque

#### Accueil, publics, partenaires et communication

- Accueil
- Renseignement, conseil, accompagnement
- Relation avec les habitants et les publics
- Relation avec les partenaires
- Communication

#### Ressources documentaires

- Politique documentaire
- Traitement des collections
- Valorisation et éditorialisation de supports de médiation
- Patrimoine écrit, iconographique et audiovisuel

#### Action culturelle et de médiation

- Programmation de rendez-vous culturels
- Animation d'accueils de groupes
- Formation des publics et des partenaires

#### Lieux et espaces

- Projets de construction et de réaménagement
- Gestion technique, réglementation et sécurité
- Gestion du matériel



Bibliothèque de rue, Arcachon – Photo Charlotte Henard CC-BY-SA

## TÉMOIGNAGE D'USAGE

### Présenter les métiers à des étudiants

« J'ai présenté le référentiel national de compétences à des étudiants, pour présenter les bibliothèques territoriales, leurs missions et les métiers qui s'y exercent, en deux heures. Je l'ai présenté aux étudiants après avoir introduit les missions des bibliothèques publiques, quand on a parlé des métiers: il m'a permis de montrer la diversité des domaines de compétences présents dans une équipe. Malheureusement je n'avais pas le poster sous la main, mais il aurait été parfait pour montrer l'éventail des missions afin de casser d'éventuelles représentations faussées sur le métier (la bibliothécaire qui passe des journées à lire des livres, en gros). J'ai ensuite transmis le PDF à l'issue du cours, pour permettre aux étudiants qui souhaitent s'orienter vers cette carrière d'approfondir.

En parallèle, j'ai également présenté le guide [Les métiers, la formation et les concours des bibliothèques](#), qui me semblait complémentaire du référentiel pour que les étudiants puissent préparer leur orientation avec de bonnes cartes en main.

Mon conseil, c'est donc d'avoir toujours le poster sous la main quand on veut parler des métiers et des compétences des bibliothèques ! C'est l'outil le plus clair et le plus complet pour initier des personnes à la diversité du métier et faire prendre conscience qu'être bibliothécaire, ce n'est pas seulement aimer les livres. »

Hélène Curchod, directrice de la bibliothèque départementale de la Marne

# Outil #3—Le poster du socle de compétences partagées

## QUE CONTIENT CET OUTIL ?

La liste des compétences qui composent le socle commun, partagé par tous au sein d'une équipe.

## POUR QUELS USAGES ?

— Identifier en un coup d'œil l'ensemble des compétences

fondamentales nécessaires pour travailler en bibliothèque territoriale.

- Dialoguer avec son service RH sur les critères de sélection des candidats.
- Élaborer une formation de base en s'assurant de couvrir toutes les compétences.
- Etc.

**MINISTÈRE DE LA CULTURE**  
*Liberté Égalité Fraternité*

**CITOYENNETÉ ET DÉONTOLOGIE**  
Connaître les missions des bibliothèques et leur rôle dans le renforcement de la citoyenneté (cf. loi relative aux bibliothèques, manifeste de l'Unesco). Identifier les principes de service public qui fondent ces missions : savoir faire la distinction entre ses convictions personnelles et son devoir professionnel (devoir de neutralité).

**TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE**  
Savoir adapter ses pratiques professionnelles en tenant compte des enjeux de la transition écologique et de la responsabilité sociale.

**ACCESSIBILITÉ**  
Savoir orienter les personnes en situation de handicap vers les services et collections correspondant à leurs besoins et adapter sa posture si nécessaire. Identifier qu'il existe un cadre légal à respecter en matière d'accessibilité physique et numérique.

### Socle de compétences communes au sein d'une équipe

**COMPÉTENCES RELATIONNELLES**

- Une aisance relationnelle est indispensable pour travailler en bibliothèque : il faut savoir tisser des liens propices à l'échange et à la coopération, être à l'écoute, s'exprimer avec diplomatie et clarté avec les publics, les collègues, les partenaires, l'administration et les élus.
- Savoir s'intégrer à un collectif de travail : coopérer avec ses collègues, organiser son travail et communiquer avec sa hiérarchie. Cela implique notamment de bien comprendre l'organisation collective du travail dans laquelle on se situe, le sens et les valeurs qui orientent l'action collective, la manière dont circule l'information et dont sont prises les décisions.
- Faire preuve de curiosité intellectuelle et professionnelle : avoir le goût d'apprendre et de découvrir des choses nouvelles. Savoir apprendre des autres (collègues, partenaires, etc.) et se former. Suivre l'évolution des outils et pratiques numériques utiles à son métier.
- Savoir présenter la bibliothèque, ses missions, ses services et ses actualités de manière positive, attractive et en adoptant une posture adaptée à cette fonction.

**CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT TERRITORIAL**

- Identifier les acteurs et les partenaires présents sur le territoire, connaître leur rôle. Situer le rôle joué par la bibliothèque au sein de cet écosystème.
- Savoir se situer et situer la bibliothèque au sein de sa collectivité territoriale : identifier ses droits et devoirs en tant qu'agent public ; les missions de service public de la bibliothèque ; les principes du service public ; le fonctionnement et les compétences des collectivités territoriales. Savoir ce qui relève de la responsabilité des élus, des cadres territoriaux ou de l'équipe de la bibliothèque.

**ACCUEIL, PUBLICS, PARTENAIRES ET COMMUNICATION**

- Adopter une posture d'accueil courtoise et bienveillante propre à favoriser le lien avec le public et la relation de médiation, sur place, par téléphone ou en ligne. Savoir s'adapter aux différentes personnes de manière à ce qu'elles se sentent toutes les bienvenues.
- Informers les publics sur l'offre de services et les ressources documentaires, les orienter au sein des espaces et des ressources, au besoin les réorienter vers des acteurs externes, en s'appuyant sur une bonne connaissance de l'offre proposée.
- Identifier la population desservie et sa représentativité au sein des publics de la bibliothèque ainsi que ses besoins. Se tenir informé de l'évolution des pratiques culturelles et informationnelles, afin de contribuer à adapter les collections et les services.
- Connaître les partenaires présents sur le territoire et correspondant à son domaine d'activité au sein de la bibliothèque. Savoir nouer des liens d'interconnaissance et de coopération réciproques avec eux.
- Connaître la stratégie et les supports de communication de la bibliothèque, les diffuser auprès du public et des partenaires, contribuer à l'élaboration de contenus.

**RESSOURCES DOCUMENTAIRES**

- Savoir expliquer qu'une collection de bibliothèque est toujours une sélection au sein de la production éditoriale et des ressources numériques, réalisée en se référant aux orientations locales et aux principes de politique documentaire communs à toutes les bibliothèques.
- Connaître le circuit de traitement des documents physiques et numériques et avoir réalisé certaines opérations courantes : rangement, reclassement des documents en rayon, etc.
- Participer à la mise en valeur des collections en sachant les présenter de manière attractive dans les espaces et en contribuant à l'élaboration de supports de médiation physiques ou numériques.
- Savoir si la bibliothèque dispose d'un fonds patrimonial et se sentir autorisé à le mobiliser quel que soit son domaine d'activité. Connaître la conduite à tenir au quotidien ainsi qu'en cas de sinistre pour préserver les fonds.

**ADMINISTRATION ET FINANCES**

- Savoir identifier à qui transmettre les demandes ou les documents administratifs et tenir compte des délais à respecter.
- Identifier les règles fondamentales de l'achat public et le délai de traitement des commandes.

**NUMÉRIQUE**

Savoir utiliser son environnement numérique de travail (logiciels métier et de bureautique, matériels numériques variés) et accompagner les publics dans l'usage des services numériques mis à leur disposition. Se tenir informé des évolutions.

**ACTION CULTURELLE ET DE MÉDIATION**

- Connaître les rendez-vous prévus, contribuer à leur communication auprès des publics et à leur déroulé.
- Contribuer à des accueils de groupe dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil et l'animation des séances.
- Contribuer à des sessions de formation dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil des personnes (habitants, partenaires, professionnels et bénévoles d'un réseau de bibliothèque) et l'animation des séances.

**LIEUX ET ESPACES**

- Contribuer à la mise en espace des collections et des services, en tenant compte du fait que cela a un effet sur leurs usages.
- Maîtriser les règles de sécurité principales propres à assurer la sécurité des lieux, du public et du personnel dans un Établissement Recevant du Public (ERP).
- Contribuer à la tenue d'espaces accueillis, rangés et pourvus d'équipements en état de fonctionnement.

■ Enjeux transversaux à tous les domaines de compétences

■ Compétences généralistes en collectivité territoriale

■ Compétences « métiers » spécifiques au travail en bibliothèque

[Télécharger le poster](#)

## VERSION ACCESSIBLE DU SOCLE DE COMPÉTENCES PARTAGÉES

### Compétences relationnelles

#### Création et entretien de liens

Une aisance relationnelle est indispensable pour travailler en bibliothèque : il faut savoir tisser des liens propices à l'échange et à la coopération, être à l'écoute, s'exprimer avec diplomatie et clarté avec les publics, les collègues, les partenaires, l'administration et les élus.

#### Participation à un collectif de travail

Savoir s'intégrer à un collectif de travail : coopérer avec ses collègues, organiser son travail et communiquer avec sa hiérarchie. Cela implique notamment de bien comprendre l'organisation collective du travail dans laquelle on se situe, le sens et les valeurs qui orientent l'action collective, la manière dont circule l'information et dont sont prises les décisions.

#### Transmission, partage et élaboration de pratiques et de savoirs

Faire preuve de curiosité intellectuelle et professionnelle : avoir le goût d'apprendre et de découvrir des choses nouvelles. Savoir apprendre des autres (collègues, partenaires, etc.) et se former. Suivre l'évolution des outils et pratiques numériques utiles à son métier.

#### Représentation de la bibliothèque

Savoir présenter la bibliothèque, ses missions, ses services et ses actualités de manière positive, attractive et en adoptant une posture adaptée à cette fonction.

### Connaissance de l'environnement territorial

#### Connaissance du territoire

Identifier les acteurs et les partenaires présents sur le territoire, connaître leur rôle. Situer le rôle joué par la bibliothèque au sein de cet écosystème.

### Connaissance de la collectivité territoriale

Savoir se situer et situer la bibliothèque au sein de sa collectivité territoriale : identifier ses droits et devoirs en tant qu'agent public ; les missions de service public de la bibliothèque ; les principes du service public ; le fonctionnement et les compétences des collectivités territoriales. Savoir ce qui relève de la responsabilité des élus, des cadres territoriaux ou de l'équipe de la bibliothèque.

### Accueil, publics, partenaires et communication

#### Accueil

Adopter une posture d'accueil courtoise et bienveillante propre à favoriser le lien avec le public et la relation de médiation, sur place, par téléphone ou en ligne. Savoir s'adapter aux différentes personnes de manière à ce qu'elles se sentent toutes les bienvenues.

#### Renseignement, conseil, accompagnement

Informers les publics sur l'offre de services et les ressources documentaires, les orienter au sein des espaces et des ressources, au besoin les réorienter vers des acteurs externes, en s'appuyant sur une bonne connaissance de l'offre proposée.

#### Relation avec les habitants et les publics

Identifier la population desservie et sa représentativité au sein des publics de la bibliothèque ainsi que ses besoins. Se tenir informé de l'évolution des pratiques culturelles et informationnelles, afin de contribuer à adapter les collections et les services.

### **Relation avec les partenaires**

Connaître les partenaires présents sur le territoire et correspondant à son domaine d'activité au sein de la bibliothèque. Savoir nouer des liens d'interconnaissance et de coopération réciproques avec eux.

### **Communication**

Connaître la stratégie et les supports de communication de la bibliothèque, les diffuser auprès du public et des partenaires, contribuer à l'élaboration de contenus.

### **Ressources documentaires**

#### **Politique documentaire**

Savoir expliquer qu'une collection de bibliothèque est toujours une sélection au sein de la production éditoriale et des ressources numériques, réalisée en se référant aux orientations locales et aux principes de politique documentaire communs à toutes les bibliothèques.

#### **Valorisation et éditorialisation de supports de médiation**

Participer à la mise en valeur des collections en sachant les présenter de manière attractive dans les espaces et en contribuant à l'élaboration de supports de médiation physiques ou numériques.

#### **Traitement des collections**

Connaître le circuit de traitement des documents physiques et numériques et savoir réaliser certaines opérations courantes : rangement, reclassement des documents en rayon, etc.

#### **Patrimoine écrit, iconographique et audiovisuel**

Savoir si la bibliothèque dispose d'un fonds patrimonial et se sentir autorisé à le mobiliser quel que soit son domaine d'activité. Connaître la conduite à tenir au quotidien ainsi qu'en cas de sinistre pour préserver les fonds.

### **Action culturelle et de médiation**

#### **Programmation de rendez-vous culturels**

Connaître les rendez-vous prévus, contribuer à leur communication auprès des publics et à leur déroulé.

#### **Animation d'accueils de groupes**

Contribuer à des accueils de groupe dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil et l'animation des séances.

#### **Formation des publics et des partenaires**

Contribuer à des sessions de formation dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil des personnes (habitants, partenaires, professionnels et bénévoles d'un réseau de bibliothèque) et l'animation des séances.

### **Lieux et espaces**

#### **Projets de construction et de réaménagement**

Contribuer à la mise en espace des collections et des services, en tenant compte du fait que cela a un effet sur leurs usages.

#### **Gestion technique, réglementation et sécurité**

Maîtriser les règles de sécurité principales propres à assurer la sécurité des lieux, du public et du personnel dans un Établissement Recevant du Public (ERP).

#### **Gestion du matériel**

Contribuer à la tenue d'espaces accueillants, rangés et pourvus d'équipements en état de fonctionnement.

## Administration et finances

### Gestion administrative

Savoir identifier à qui transmettre les demandes ou les documents administratifs et tenir compte des délais à respecter.

### Gestion budgétaire

Identifier les règles fondamentales de l'achat public et le délai de traitement des commandes.

## Enjeux transversaux

### Citoyenneté et déontologie

Connaître les missions des bibliothèques et leur rôle dans le renforcement de la citoyenneté (cf. loi relative aux bibliothèques, manifeste de l'Unesco). Identifier les principes de service public qui fondent ces missions : savoir faire la distinction entre ses convictions personnelles et son devoir professionnel (devoir de neutralité).

## Transition écologique et responsabilité sociale

Savoir adapter ses pratiques professionnelles en tenant compte des enjeux de la transition écologique et de la responsabilité sociale.

### Accessibilité

Savoir orienter les personnes en situation de handicap vers les services et collections correspondant à leurs besoins et adapter sa posture si nécessaire. Identifier qu'il existe un cadre légal à respecter en matière d'accessibilité physique et numérique.

### Numérique

Savoir utiliser son environnement numérique de travail (logiciels métier et de bureautique, matériels numériques variés) et accompagner les publics dans l'usage des services numériques mis à leur disposition. Se tenir informé des évolutions.

# Outil #4—L’(auto)-diagnostic du niveau de maîtrise des compétences fondamentales

## QUE CONTIENT CET OUTIL ?

Une grille d’(auto)-diagnostic de la maîtrise du socle de compétences partagées par tous.

La liste des questions vise à offrir une base aisée à modifier et adapter en fonction du contexte et des objectifs de la bibliothèque.

La grille d’évaluation peut aussi être réutilisée avec les différentes listes de compétences du référentiel.

## POUR QUELS USAGES ?

- Préparer ses demandes de formation.
- Élaborer un questionnaire en ligne à destination de l’équipe, pour préparer un plan de formation.
- Définir les critères de recrutement avant un entretien d’embauche.
- Tester le degré de maîtrise des apprenants en amont d’une formation, afin d’adapter les contenus proposés.
- Préparer sa reconversion professionnelle vers les bibliothèques en ciblant les questions à travailler.
- Etc.



Réseau des médiathèques de Plaine Commune – Crédit Plaine Commune – Fabrice Gaboriau

## EXTRAIT DE L'OUTIL D'AUTO-DIAGNOSTIC DU NIVEAU DE MAÎTRISE DU SOCLE DE COMPÉTENCES PARTAGÉES

[Télécharger le document complet et éditable \(tableur\)](#)

Grands domaines référentiel 2022	Sous-domaines de compétences référentiel 2022	Compétences	Exemples de questions à adapter selon le contexte
Accueil, publics, partenaires et communication	Accueil	<b>Adopter une posture d'accueil courtoise et bienveillante</b> propre à favoriser le lien avec le public et la relation de médiation, sur place, par téléphone ou en ligne. Savoir s'adapter aux différentes personnes de manière à ce qu'elles se sentent toutes les bienvenues.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous sentez-vous à l'aise dans les différentes situations d'accueil que vous rencontrez au quotidien ?</li> <li>• Vous sentez-vous à l'aise sur tous les postes sur lesquels vous êtes amenés à accueillir du public ?</li> </ul>
	Renseignement, conseil, accompagnement	<b>Informers les publics sur l'offre de services et les ressources documentaires</b> , les orienter au sein des espaces et des ressources, au besoin les réorienter vers des acteurs externes, en s'appuyant sur une bonne connaissance de l'offre proposée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Êtes-vous à l'aise pour conseiller, renseigner les publics et les accompagner dans leur usage des services de la bibliothèque ?</li> </ul>
	Relation avec les habitants et les publics	<b>Identifier la population desservie et sa représentativité au sein des publics de la bibliothèque</b> ainsi que ses besoins. Se tenir informé de l'évolution des pratiques culturelles et informationnelles, afin de contribuer à adapter les collections et les services.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifiez-vous la population desservie par la bibliothèque et savez-vous si sa fréquentation est représentative de cette population ?</li> <li>• Suivez-vous l'évolution des pratiques culturelles (lecture numérique, jeu, information en ligne, musique, etc.) ?</li> </ul>
	Relation avec les partenaires	<b>Connaître les partenaires présents sur le territoire</b> et correspondants à son domaine d'activité au sein de la bibliothèque. Savoir nouer des liens d'interconnaissance et de coopération réciproques avec eux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissez-vous les partenaires présents sur le territoire et intervenant dans votre domaine d'activité au sein de la médiathèque ?</li> </ul>
	Communication	<b>Connaître la stratégie et les supports de communication</b> de la bibliothèque, les diffuser auprès du public et des partenaires, contribuer à l'élaboration de contenus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savez-vous s'il existe une charte graphique pour les supports de communication de la bibliothèque et savez-vous l'utiliser le cas échéant ?</li> <li>• Connaissez-vous les modalités de diffusion des supports de communication auprès des publics ?</li> </ul>

Ressources documentaires	Politique documentaire	<b>Savoir expliquer qu'une collection de bibliothèque est toujours une sélection</b> au sein de la production éditoriale et des ressources numériques, réalisée en se référant aux orientations locales et aux principes de politique documentaire communs à toutes les bibliothèques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savez-vous expliquer aux publics comment sont choisis les documents et les ressources en ligne de la bibliothèque ?</li> <li>• Connaissez-vous les principes de politique documentaire communs à toutes les bibliothèques et les orientations locales ?</li> </ul>
	Traitement des collections	<b>Connaître le circuit de traitement des documents</b> physiques et numériques et savoir réaliser certaines opérations courantes : rangement, reclassement des documents en rayon, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissez-vous les différentes étapes du circuit de traitement des documents ?</li> <li>• Savez-vous ranger et reclasser les documents en rayon en suivant le plan de classement ?</li> </ul>
	Valorisation et éditorialisation de supports de médiation	<b>Participer à la mise en valeur des collections</b> en sachant les présenter de manière attractive dans les espaces et en contribuant à l'élaboration de supports de médiation physiques ou numériques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savez-vous présenter les collections de manière attractive dans les espaces ?</li> </ul>
	Patrimoine écrit, iconographique et audiovisuel	<b>Savoir si la bibliothèque dispose d'un fonds patrimonial</b> et se sentir autorisé à le mobiliser quel que soit son domaine d'activité. Connaître la conduite à tenir au quotidien ainsi qu'en cas de sinistre pour préserver les fonds.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savez-vous si la bibliothèque dispose d'un fonds patrimonial ?</li> <li>• Identifiez-vous quelle est la conduite à tenir pour le préserver en cas de sinistre ?</li> </ul>
Action culturelle et de médiation	Programmation de rendez-vous culturels	<b>Connaître les rendez-vous prévus, contribuer à leur communication</b> auprès des publics et à leur déroulé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissez-vous la programmation culturelle de la bibliothèque et êtes-vous à l'aise pour la relayer auprès des publics ?</li> </ul>
	Animation d'accueils de groupes	<b>Contribuer à des accueils de groupe</b> dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil et l'animation des séances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous sentez-vous à l'aise pour accueillir des groupes dans votre domaine d'activité ou de spécialisation ?</li> </ul>
	Formation des publics et des partenaires	<b>Contribuer à des sessions de formation</b> dans son domaine d'activité ou de spécialisation, en assurant ou co-animant l'accueil des personnes (habitants, partenaires, professionnels et bénévoles d'un réseau de bibliothèque) et l'animation des séances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous sentez-vous à l'aise pour animer ou co-animer des sessions de transmission (ateliers à destination du public, formation des partenaires, transmission entre pairs, etc.) dans votre domaine d'activité ou de spécialisation ?</li> </ul>

Lieux et espaces	Projets de construction et de réaménagement	<b>Contribuer à la mise en espace des collections et des services</b> , en tenant compte du fait que cela a un effet sur leurs usages.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Savez-vous comment placer les collections sur les mobiliers de manière à ce qu'elles soient facilement repérables et attractives ?</i></li> </ul>
	Gestion technique, réglementation et sécurité	<b>Maîtriser les règles de sécurité</b> principales propres à assurer la sécurité des lieux, du public et du personnel dans un Établissement Recevant du Public (ERP).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Connaissez-vous les issues de secours de la bibliothèque ?</i></li> <li>• <i>Connaissez-vous les règles à suivre et votre rôle en cas d'évacuation des lieux (incendie, etc.) ?</i></li> </ul>
	Gestion du matériel	<b>Contribuer à la tenue d'espaces accueillants</b> , rangés et pourvus d'équipements en état de fonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Connaissez-vous les règles collectives d'utilisation du matériel (rangement, signalement des équipements en panne, tenue des espaces d'accueil en ordre, etc.) ?</i></li> </ul>
Enjeux transversaux	Citoyenneté et déontologie	<p><b>Connaître les missions des bibliothèques et leur rôle dans le renforcement de la citoyenneté</b> (cf. loi relative aux bibliothèques, manifeste de l'Unesco).</p> <p><b>Identifier les principes de service public qui fondent ces missions</b>: savoir faire la distinction entre ses convictions personnelles et son devoir professionnel (devoir de neutralité).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Connaissez-vous la loi relative aux bibliothèques de 2021 et les missions des bibliothèques de lecture publique ?</i></li> <li>• <i>Savez-vous ce qu'implique le devoir de neutralité qui s'applique à vos fonctions ?</i></li> </ul>
	Transition écologique et responsabilité sociale	<b>Savoir adapter ses pratiques professionnelles en tenant compte des enjeux de la transition écologique et de la responsabilité sociale.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Savez-vous ce que votre bibliothèque développe comme actions en matière de transition écologique ?</i></li> </ul>
	Accessibilité	<b>Savoir orienter les personnes en situation de handicap vers les services</b> et collections correspondant à leurs besoins et adapter sa posture si nécessaire. Identifier qu'il existe un cadre légal à respecter en matière d'accessibilité physique et numérique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Savez-vous ce que votre bibliothèque développe comme services en matière d'accessibilité ?</i></li> </ul>
	Numérique	<b>Savoir utiliser son environnement numérique de travail</b> (logiciels métier et de bureautique, matériels numériques variés) <b>et accompagner les publics dans l'usage des services numériques</b> mis à leur disposition. Se tenir informé des évolutions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vous sentez-vous à l'aise avec les logiciels (bureautique, SIGB) dont vous avez besoin au quotidien ?</i></li> <li>• <i>Êtes-vous à l'aise pour accompagner les publics dans l'usage des différents équipements informatiques et numériques mis à leur disposition par la bibliothèque ?</i></li> </ul>

Administration et finances	Gestion administrative	<p><b>Savoir identifier à qui transmettre les demandes ou les documents administratifs</b> et tenir compte des délais à respecter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Savez-vous à qui transmettre les demandes ou documents administratifs (demandes de congés, formation, factures, contrats, etc.) et avez-vous connaissance des délais à respecter ?</i></li> <li>• <i>Connaissez-vous les démarches à réaliser vis-à-vis de votre employeur si vous êtes malade ?</i></li> </ul>
	Gestion budgétaire	<p><b>Identifier les règles fondamentales de l'achat public</b> et le délai de traitement des commandes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Connaissez-vous le calendrier budgétaire à respecter pour le traitement des commandes ?</i></li> </ul>
Connaissance de l'environnement territorial	Connaissance du territoire	<p><b>Identifier les acteurs et les partenaires présents sur le territoire</b>, connaître leur rôle.</p> <p>Situer le rôle joué par la bibliothèque au sein de cet écosystème.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identifiez-vous les acteurs et les partenaires présents sur le territoire, ainsi que leur rôle ?</i></li> </ul>
	Connaissance de la collectivité territoriale	<p><b>Savoir se situer et situer la bibliothèque au sein de sa collectivité territoriale</b>: identifier ses droits et devoirs en tant qu'agent public; les missions de service public de la bibliothèque; les principes du service public; le fonctionnement et les compétences des collectivités territoriales.</p> <p>Savoir ce qui relève de la responsabilité des élus, des cadres territoriaux ou de l'équipe de la bibliothèque.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Savez-vous situer la bibliothèque sur l'organigramme de la collectivité territoriale ?</i></li> <li>• <i>Connaissez-vous vos droits et devoirs en tant qu'agent public ?</i></li> <li>• <i>Savez-vous distinguer ce qui relève de la responsabilité des élus, des cadres territoriaux ou de l'équipe de la bibliothèque ?</i></li> </ul>

Compétences relationnelles	Création et entretien de liens	<p><b>Une aisance relationnelle est indispensable pour travailler en bibliothèque:</b> il faut savoir tisser des liens propices à l'échange et à la coopération, être à l'écoute, s'exprimer avec diplomatie et clarté avec les publics, les collègues, les partenaires, l'administration et les élus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Êtes-vous à l'aise pour prendre la parole dans différents contextes (avec les différents types de publics, les collègues, etc.)?</li> </ul>
	Participation à un collectif de travail	<p><b>Savoir s'intégrer à un collectif de travail:</b> coopérer avec ses collègues, organiser son travail et communiquer avec sa hiérarchie. Cela implique notamment de bien comprendre l'organisation collective du travail dans laquelle on se situe, le sens et les valeurs qui orientent l'action collective, la manière dont circule l'information et dont sont prises les décisions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifiez-vous ce que vous devez partager avec vos collègues pour mener le travail à bien et ce que vous devez présenter à votre hiérarchie pour information et validation ?</li> <li>• Savez-vous comment vous pouvez contribuer aux processus de décisions et qui en porte la responsabilité ?</li> </ul>
	Transmission, partage et élaboration de pratiques et de savoirs	<p><b>Faire preuve de curiosité intellectuelle et professionnelle:</b> avoir le goût d'apprendre et de découvrir des choses nouvelles.</p> <p>Savoir apprendre des autres (collègues, partenaires, etc.) et se former.</p> <p>Suivre l'évolution des outils et pratiques numériques utiles à son métier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez-vous régulièrement à vous inscrire à des formations ou à des journées professionnelles ?</li> </ul>
	Représentation de la bibliothèque	<p><b>Savoir présenter la bibliothèque, ses missions, ses services et ses actualités</b> de manière positive, attractive et en adoptant une posture adaptée à cette fonction.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Êtes-vous à l'aise pour présenter la bibliothèque en différentes occasions: réunions avec des partenaires, stand sur une fête locale, inauguration en présence d'élus, etc. ?</li> </ul>

# Outil #5—Le mémo d'accueil des nouveaux arrivants dans l'équipe

## QUE CONTIENT CET OUTIL ?

Ce document vise à faciliter l'accueil d'un nouveau collègue. Il liste, pour chaque sous-domaine de compétences, des exemples d'informations et de documents pouvant être présentés. Et propose une matrice de planning d'accueil. La liste a été conçue pour couvrir largement le champ des possibles : ce document est à modifier en fonction du contexte et des priorités de la bibliothèque.

## POUR QUELS USAGES ?

- Pour la personne qui accueille un nouveau collègue : organiser son accueil et lister ce qui lui sera présenté.
- Pour la personne accueillie : organiser sa prise de poste, identifier les informations à se faire communiquer et les personnes-ressources.
- Etc.

## TÉMOIGNAGE D'USAGE

### Identifier les compétences et les personnes-ressources pour les transmettre autour d'une thématique précise (ici, le patrimoine)

« En Nouvelle-Aquitaine, nous disposons d'une Commission Patrimoine, animée par l'Agence Régionale du Livre, du Cinéma et de l'Audiovisuel, qui travaille depuis 2022 la question de la formation et des compétences.

Un groupe de travail issu de cette Commission et associant les Centres Régionaux aux Carrières des Bibliothèques a permis de mettre en place un parcours de formation "Patrimoine écrit", qui s'appuie sur l'intervention des professionnels de la région. Ce travail ayant été mené de façon concomitante avec la rédaction du référentiel, le groupe de travail a ensuite confronté les entrées dédiées au patrimoine du référentiel avec les pratiques et les difficultés rencontrées au sein des établissements. Cinq collègues travaillant dans des bibliothèques municipales classées se sont attelés à la tâche : l'aboutissement de ce travail se traduit par l'intégration de nouvelles compétences dans le parcours de formation au Patrimoine.

Il reste maintenant à identifier finement, au sein de la région, les collègues en mesure de les transmettre, notamment dans le cadre des Webinaires "Focus Patrimoine écrit." »

Sandrine Pantaleao et Justine Dujardin, Conseillères Livre et Lecture à la Drac Nouvelle-Aquitaine

## EXTRAIT DE L'OUTIL - MÉMO D'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS L'ÉQUIPE

[Télécharger le document complet et éditable \(tableur\)](#)

Domaine de compétences	Sous-domaine de compétences	Exemples de ressources pouvant être mobilisées pour accueillir un nouvel arrivant ou pour organiser sa propre prise de poste
Enjeux transversaux	<b>Citoyenneté et déontologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer le texte de la loi : mettre en lumière les points les plus importants et utiles dans le cadre du dialogue avec les habitants, les partenaires ou les élus.</li> </ul>
	<b>Transition écologique et responsabilité sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les dispositifs en place au sein de la bibliothèque et de la collectivité.</li> <li>• Communiquer les documents formalisant l'action de la bibliothèque en faveur de ces enjeux.</li> <li>• Présenter les personnes de l'équipe référentes autour de ces questions.</li> </ul>
	<b>Accessibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les équipements et collections dédiés aux personnes en situation de handicap.</li> <li>• Communiquer les documents formalisant l'action de la bibliothèque en faveur de l'accessibilité.</li> <li>• Présenter les personnes de l'équipe référentes autour de ces questions.</li> </ul>
	<b>Numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les différents outils numériques utilisés dans le travail quotidien et former à leur utilisation.</li> <li>• Présenter les interfaces (site, application, blog, etc.) et ressources numériques de la bibliothèque.</li> <li>• Présenter la stratégie de la bibliothèque en matière d'accompagnement de la culture et des pratiques numériques.</li> <li>• Présenter les personnes de l'équipe référentes autour de ces questions.</li> </ul>
Compétences relationnelles	<b>Création et entretien de liens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les interlocuteurs : collègues, partenaires, administration, élus, etc.</li> </ul>
	<b>Participation à un collectif de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les modalités de réflexion partagée et de prise de décision.</li> <li>• Présenter les moments de l'année qui ont une incidence sur l'organisation du travail de chacun (grands événements culturels, fêtes locales, clôture budgétaire, etc.).</li> </ul>
	<b>Transmission, partage et élaboration de pratiques et de savoirs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer les catalogues des organismes de formation et les sites des structures locales qui organisent des journées professionnelles.</li> <li>• Présenter les collègues qui peuvent jouer un rôle de transmission dans leurs domaines de spécialité.</li> </ul>
	<b>Représentation de la bibliothèque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer les documents de présentation de la bibliothèque.</li> <li>• Présenter l'ensemble des services et actions proposés par la bibliothèque.</li> <li>• Expliquer la posture attendue pour représenter la bibliothèque.</li> </ul>

Connaissance de l'environnement territorial	Connaissance du territoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer la carte du territoire et de ses acteurs.</li> <li>• Présenter le rôle des différents acteurs avec lesquels des partenariats sont engagés ou envisagés.</li> <li>• Proposer une visite du territoire avec présentation à certains partenaires.</li> </ul>
	Connaissance de la collectivité territoriale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer l'organigramme des services de la collectivité de l'établissement, la liste ainsi que les photos des élus.</li> <li>• Présenter la direction et les élus auxquels est rattachée la bibliothèque.</li> </ul>
Administration et finances	Gestion administrative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer les circuits d'information et de validation ainsi que les règles et les délais à respecter concernant les absences ou déplacements: congés, arrêts maladie, formations, etc.</li> </ul>
	Gestion budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter le circuit d'achat de matériels et de collections: documents à utiliser (bons de commandes, factures, etc.), personnes en charge de chaque opération, circuit de validation, délais de commande et calendrier budgétaire.</li> </ul>
Pilotage stratégique et conception de services	Conception et conduite du projet stratégique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer le projet stratégique de la bibliothèque.</li> <li>• Présenter les orientations politiques pour la lecture publique ainsi que les projets transversaux de la collectivité dans lesquels la bibliothèque est engagée.</li> </ul>
	Ingénierie culturelle de territoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer le schéma de développement de la lecture publique en bibliothèque départementale.</li> <li>• Présenter les modalités de travail en réseau avec d'autres bibliothèques, le cas échéant.</li> <li>• Présenter les services itinérants et hors les murs.</li> </ul>
	Conception de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les pratiques et les outils de veille professionnelle utilisés au sein de l'équipe.</li> </ul>
Management et coordination d'activités et de projets	Pilotage et coordination d'équipes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer l'organigramme.</li> <li>• Présenter les missions de chaque personne au sein de l'équipe.</li> <li>• Communiquer les documents RH utiles dans le cadre des fonctions exercées: profils de postes, évaluations annuelles, etc.</li> </ul>
	Pilotage et coordination d'activités et de projets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les groupes de travail en place au sein de la bibliothèque, leur périmètre d'action et leur articulation avec l'organisation hiérarchique.</li> <li>• Communiquer les documents formalisés relatifs à la conduite des projets en cours.</li> </ul>
	Accompagnement des transformations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les évolutions de la bibliothèque et des pratiques professionnelles actuellement en cours à la bibliothèque.</li> </ul>

Accueil, publics, partenaires et communication	<b>Accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer la charte ou les procédures d'accueil s'ils sont formalisés.</li> <li>• Présenter le planning d'accueil, la manière dont il est élaboré et l'emplacement où le trouver.</li> <li>• Communiquer le règlement intérieur.</li> <li>• Organiser des temps d'accueil en binôme dans différents espaces de la bibliothèque pour y découvrir les pratiques d'accueil et de médiation.</li> </ul>
	<b>Renseignement, conseil, accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les ressources de médiation pouvant être utilisées pour répondre aux demandes de renseignements sur les collections.</li> <li>• Présenter les pratiques en matière d'« aller vers », de conseils et de propositions d'activités culturelles.</li> <li>• Préciser le degré de disponibilité qu'il est possible d'offrir selon l'affluence.</li> </ul>
	<b>Relation avec les habitants et les publics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre les informations et documents adéquats portant sur la population et sur les publics de la bibliothèque: bilans d'activité, enquêtes de publics, analyses de la population réalisées par d'autres services de la collectivité, etc.</li> <li>• Mettre en contact avec des collègues qui connaissent bien la population desservie et les publics de la bibliothèque.</li> </ul>
	<b>Relation avec les partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir dans le calendrier d'accueil d'un collègue, des moments de rencontre avec les partenaires en lien avec son périmètre d'activité.</li> <li>• Communiquer les documents existants sur les collaborations en cours : liste et carte des partenaires, détail des collaborations en cours ou envisagées, etc.</li> </ul>
	<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter la stratégie de valorisation de la bibliothèque et les différents supports de communication, physiques et numériques.</li> <li>• Présenter les différents atouts de la bibliothèque qui peuvent être valorisés en fonction de l'interlocuteur.</li> </ul>
Ressources documentaires	<b>Politique documentaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer la politique documentaire.</li> <li>• Communiquer la charte documentaire qui indique les choix opérés en matière d'orientations documentaires.</li> </ul>
	<b>Valorisation et éditorialisation de supports de médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les pratiques concernant la présentation des collections (sur les tables, les étagères, etc.).</li> <li>• Présenter les supports de médiation physiques et numériques.</li> </ul>
	<b>Traitement des collections</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer une visite de la bibliothèque dédiée à la localisation des collections.</li> <li>• Programmer une formation à l'usage des différents modules du catalogue et du SIGB qui seront nécessaires dans le cadre des fonctions exercées.</li> </ul>
	<b>Patrimoine écrit, iconographique et audiovisuel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les fonds patrimoniaux et leur lien avec l'histoire locale.</li> </ul>

Action culturelle et de médiation	<b>Programmation de rendez-vous culturels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer le programme des rendez-vous culturels.</li> <li>• Présenter l'emplacement et le fonctionnement des équipements de base : chaises, réglage de la lumière, micros, etc.</li> </ul>
	<b>Animation d'accueils de groupes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les différents types d'accueils de groupes proposés par la bibliothèque, qu'ils soient ouverts à tout public (ateliers numériques par ex.) ou dédiés à des publics spécifiques (accueils de classes).</li> <li>• Présenter les documents pouvant aider à s'approprier les formats existants dans son domaine de spécialisation : déroulé d'un accueil, contenu de la séance, etc.</li> <li>• Présenter les pratiques collectives retenues pour l'animation de ces accueils : lecture individuelle ou en groupe, etc.</li> </ul>
	<b>Formation des publics et des partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les différents types de formations proposées par la bibliothèque, qu'elles soient ouvertes à tout public (ateliers numériques par ex.) ou dédiés à des partenaires.</li> </ul>
Lieux et espaces	<b>Projets de construction et de réaménagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire visiter la bibliothèque en présentant les choix d'aménagement et de mise en espace des collections et services qui ont été réalisés, ainsi que leurs usages.</li> </ul>
	<b>Gestion technique, réglementation et sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre les règles de sécurité et d'évacuation.</li> <li>• Vérifier si la personne est formée aux premiers secours afin, si c'est le cas, de la compter dans les effectifs formés.</li> </ul>
	<b>Gestion du matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter ce qui est attendu concernant la tenue des bureaux d'accueil et la mise en ordre des espaces.</li> <li>• Expliquer le circuit d'information pour signaler les dysfonctionnements matériels aux collègues en charge de les régler et pour en informer le public.</li> </ul>

# Outil #6—Les extraits de documents RH pour des fonctions émergentes ou en transformation

## QUE CONTIENT CET OUTIL ?

Des exemples de formulations pour faciliter la rédaction de documents RH : annonces de recrutements, profils et fiches de postes, objectifs annuels, etc.

Ainsi que des liens vers deux fiches pratiques portant sur la rédaction de fiches de postes, élaborées par des centres de gestion.

Les extraits proposées concernent uniquement certaines fonctions émergentes ou en grande transformation :

- **Transition écologique et responsabilité sociale**
- **Droits culturels**
- **Éducation aux médias et à l'information (EMI)**
- **Accessibilité**
- **Musique et cinéma**
- **Plan de sauvegarde des biens culturels (PSBC)**
- **Ingénierie de territoire en bibliothèque départementale**
- **Coordination de réseau (intercommunal par ex.)**

Il ne s'agit pas de profils de postes complets, mais d'éléments à utiliser librement, indépendamment les uns des autres. D'une bibliothèque à l'autre, les fonctions présentées peuvent être confiées à une ou plusieurs personnes, représenter un temps complet ou une petite partie du temps de travail. Les formulations proposées ne constituent que des exemples, élaborés à partir d'annonces de recrutement ou de profils de poste réalisés par différentes bibliothèques : chacun est invité à les modifier et les adapter en fonction de son contexte local.

## POUR QUELS USAGES ?

- Rédiger une annonce de recrutement, un profil de poste, une fiche de poste.
- Rédiger des objectifs annuels communs pour l'ensemble de l'équipe sur des orientations nouvelles.
- Travailler à la refonte d'un organigramme en y intégrant de nouvelles fonctions émergentes.
- Préparer une formation sur ces fonctions émergentes et identifier quels types de missions sont confiées aux personnes qui en sont chargées.
- Etc.

## COORDINATION D'UN RÉSEAU DE BIBLIOTHÈQUES (INTERCOMMUNAL PAR EX.)

[Télécharger le document complet et éditable \(tableur\)](#)

<b>Tout type de poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous contribuez au partage des outils et services : circulation de matériels d'animation, boîtes d'accessibilité, outils de création numérique, etc.</li> </ul>
<b>Référent spécialisé dans ce domaine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous pilotez la mise en réseau des bibliothèques : vous travaillez en lien étroit avec les équipes et les élus pour réaliser un diagnostic du territoire, élaborer le projet de réseau, concevoir l'offre de services mutualisée, définir les modalités de travail en réseau ainsi que les outils mis en commun.</li> <li>• Vous animez le réseau de lecture publique. Vous coordonnez les équipes de salariés et de bénévoles, harmonisez les pratiques professionnelles (horaires, règlement intérieur, tarification, etc.) et élaborez la stratégie de montée en compétences des équipes.</li> <li>• Vous organisez les temps de travail partagés (réunions, comités de pilotage, partages de compétences, etc.).</li> <li>• Vous organisez la circulation des compétences et des initiatives au sein du réseau.</li> <li>• Vous jouez un rôle d'appui scientifique et technique. Vous réalisez une veille sur les évolutions des bibliothèques, les besoins de la population et accompagnez les équipes dans le développement de nouveaux projets, de nouveaux services et de nouvelles compétences.</li> <li>• Vous assurez la gestion administrative, budgétaire et technique du réseau. Vous rédigez les dossiers de demandes de subventions, les cahiers des charges et marchés publics.</li> <li>• Vous mettez en place des outils d'évaluation, coordonnez le recueil des données, transmettez annuellement les statistiques au Service du Livre et de la Lecture et rédigez le rapport d'activité.</li> <li>• Vous vous assurez du respect du cadre normatif et légal (RGPD, normes d'accessibilité, etc.).</li> <li>• Vous assurez le lien entre le réseau et ses partenaires et le représentez dans différentes instances stratégiques (avec la bibliothèque départementale, la DRAC, la Région, etc.).</li> <li>• Vous mettez en place et coordonnez une offre de services et de collections mutualisée, afin d'en faciliter l'accès pour les habitants : carte unique, ressources numériques, etc.</li> <li>• Vous coordonnez la politique documentaire et la mise en circulation des collections. Vous pilotez la mise en place d'une politique d'acquisition concertée, constituez et animez un comité d'acquisition et assurez le suivi des achats. Vous organisez d'un point de vue logistique la circulation des collections au sein du réseau.</li> <li>• Vous pilotez un programme d'action culturelle coordonné pour le réseau.</li> <li>• Vous coordonnez la stratégie de communication du réseau en lien avec le service communication. Vous animez le site internet du réseau, élaborez des supports partagés et diffusez les informations.</li> <li>• Vous pilotez la mise en place d'outils informatiques partagés, coordonnez leur suivi (administration du SIGB, gestion du portail, utilisation des réseaux sociaux, etc.) et formez les équipes à leur utilisation.</li> </ul>
<b>Membre d'une équipe de direction spécialisé dans ce domaine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous dirigez un réseau intercommunal de lecture publique et assurez la responsabilité hiérarchique des équipes salariées et bénévoles. Vous élaborez et coordonnez le projet de service.</li> <li>• Vous êtes l'interlocuteur privilégié des élus, des partenaires, des financeurs.</li> </ul>

<p><b>Tout type de poste</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous contribuez à garantir au public l'accès à une information fiable et de qualité.</li> <li>• Vous savez expliquer pourquoi les informations mises à disposition sont fiables et pertinentes.</li> <li>• Vous suivez l'actualité et vous intéressez aux débats de société autour des enjeux de fiabilité de l'information.</li> </ul>
<p><b>Référent spécialisé dans ce domaine</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous participez à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie d'EMI qui vise à développer l'esprit critique, la capacité à discriminer les différentes sources d'information (médias, réseaux sociaux, etc.), à analyser la fiabilité d'une source d'information, à savoir analyser une image, à développer des qualités d'écoute de l'autre et de dialogue.</li> <li>• Vous vous sentez fortement concerné par les enjeux du monde contemporain, la presse, le monde des médias, le journalisme et la transformation de ces secteurs par le numérique. Vous lisez la presse et des ouvrages documentaires, suivez de près l'actualité, vous intéressez aux débats d'idées. Vous réalisez un travail de veille autour des enjeux de fiabilité de l'information.</li> <li>• Vous accompagnez l'équipe dans l'objectif qu'elle sache expliquer au public les critères de fiabilité, de qualité et de pertinence des informations mises à sa disposition.</li> <li>• Vous intégrez l'EMI dans les partenariats, l'action culturelle et les accueils de groupes.</li> <li>• Vous tissez des partenariats avec les acteurs engagés dans l'EMI et représentez la bibliothèque dans les instances dédiées. Vous rencontrez et échangez avec des intervenants tels que des journalistes, des universitaires et l'ensemble des professionnels concernés par ces questions.</li> <li>• Vous concevez, coordonnez et réalisez des ateliers d'EMI, à destination de publics variés, enfants, adolescents et adultes (ex. ateliers infos/intox, création de l'information, élaboration d'une opinion, etc.).</li> <li>• Vous êtes en charge des acquisitions et de la valorisation des collections liées aux médias et à la presse. Vous contribuez à créer des contenus de médiation pour les différentes interfaces web de la bibliothèque (site, réseaux sociaux, etc.).</li> </ul>
<p><b>Membre d'une équipe de direction spécialisé dans ce domaine</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous élaborez et coordonnez la stratégie de la bibliothèque en matière d'EMI dans le projet de service.</li> <li>• Vous sensibilisez les équipes à ces enjeux, favorisez le développement de nouveaux savoirs et savoir-faire et les accompagnez dans l'évolution des pratiques professionnelles.</li> </ul>



# Contributions

## Plus de 50 personnes ont contribué à l'actualisation, de ce référentiel

### COORDINATION, MINISTÈRE DE LA CULTURE

**BELMON Jérôme**, ministère de la Culture  
**DAUDIN Lucie**, ministère de la Culture  
**GILBERT Raphaële**, ministère de la Culture

### PARTICIPATION AUX SÉANCES DE RÉFLEXION, DE COÉCRITURE OU DE RELECTURE

*Tous les sigles sont explicités dans la partie «Présentation et mode d'emploi» de ce document.*

**ALLAIN Cécile**, BnF  
**BERTHIER Sandrine**, ADCRFCB  
**BELLIN Stéphane**, Assemblée des Chefs de Département Information-Communication des IUT  
**BERTI Johann**, ADBU  
**BOBET Sophie**, ABF  
**BONTON Claire**, ADCRFCB  
**CACHARD Pierre-Yves**, IGESR  
**CADIO Soizic**, Bpi  
**CAPELLE Elisa**, ministère de la Culture  
**CESSE Amandine**, ministère de la Culture  
**CHAVANES Ségolène**, Bibliothèque départementale de la Marne  
**COURGEY Barbara**, Médiathèque départementale de l'Orne  
**CURCHOD Héléne**, ADF  
**CURIEN Julie**, ABF  
**DE BOISSE Armelle**, ENSSIB  
**DEMANGEON Loriane**, ABF  
**DESCHAUX Jocelyne**, ADCRFCB  
**DIEUDONNE Fatima**, CNFPT  
**GUILHEM Florence**, Médiathèque départementale de l'Orne  
**GONZALES Sophie**, ADCRFCB  
**GRAVIER Colette**, ANCLL  
**GRELIER Damien**, Bibliothèque départementale de la Mayenne  
**HATT Guillaume**, ministère de la Culture  
**IMAAINGFEN Habiba**, ANCLL

**ISSARTEL Pascale**, ministère de la Culture  
**JOUBE William**, ACTB  
**LAOU Noémie**, Réseau des médiathèques de Plaine Commune  
**LAHARY Dominique**, ABF  
**LARRIEU Mathilde**, ENSSIB  
**LEBAUDY Nadine**, Médiathèque départementale de l'Orne  
**LECRON Florian**, Images en Bibliothèques  
**LEONARD Thierry**, ABD  
**LE PICHON Florence**, FILL  
**LUCERNA Géraldine**, BnF  
**MARCEROU Philippe**, IGESR  
**MARTINCOURT Delphine**, ABF  
**MASSAULT Christian**, ACIM  
**MILONET Manon**, CNFPT  
**MONIOT Adrien-Philippe**, ADBGV  
**MORET Yves**, ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche  
**MOULIN Marion**, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris  
**PANTALEAO Sandrine**, ANCLL  
**PICARD Catherine**, ABD  
**PIERRON Sylvie**, ADBGV  
**REGA Michela**, ministère de la Culture  
**RIAMOND Pierre-Jean**, ministère de la Culture  
**ROUX Marie-Christine**, ABD  
**SCORIANZ Nathalie**, CNFPT  
**TORAUBULLY Hanna**, ministère de la Culture  
**TOUSSAINT Claire**, ADCRFCB  
**TUGAULT Tiphaine**, ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche  
**VAN ATTEN Vanessa**, ministère de la Culture  
**VERDURE-MARY Anne**, ministère de la Culture

### PHOTOGRAPHIES

Nous remercions **Charlotte Hénard**, médiathèque J. Cabanis, Toulouse, qui a fourni la majeure partie des photographies, extraites de son compte [Flickr](#).

Co-construit avec l'ensemble des acteurs qui œuvrent à faire vivre les bibliothèques et à former leurs personnels, le référentiel national des compétences des bibliothèques territoriales a été conçu de façon à s'adapter à des usages très différents. Tour à tour outil de dialogue et de mise en commun, point d'appui pour différentes démarches RH, référence pour concevoir ou faire évoluer les offres de formation, mais aussi outil de plaidoyer et de présentation des métiers, il a été conçu pour s'adapter aux divers contextes territoriaux. À travers une vision d'ensemble des compétences mises en œuvre dans les bibliothèques territoriales, il constitue un outil de dialogue entre les acteurs et peut accompagner des réflexions collectives sur les métiers des bibliothèques et leurs évolutions. Cette édition 2025 est enrichie d'outils, librement téléchargeables.



[Télécharger  
le référentiel](#)



[Télécharger  
les outils du référentiel](#)



**MINISTÈRE  
DE LA CULTURE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*