

# Qualibib

## Une boîte à outils pour la qualité des services documentaires

**C**omme beaucoup d'autres secteurs d'activité, l'enseignement supérieur et la recherche sont agités par de nombreux débats sur la qualité. La mise en place de l'AERES (Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur), l'importance nouvelle donnée à l'évaluation des formations et de la recherche, la diffusion de référentiels d'autoévaluation, y sont évidemment pour beaucoup. Mais ces évolutions ne sont pas détachables d'une politique plus globale de modernisation de l'État, fondée sur la conviction qu'un service ne peut correctement remplir ses missions que s'il donne satisfaction à ses usagers. Les bibliothèques, à l'instar d'autres services publics, sont appelées à s'inscrire dans des politiques de qualité. C'est à leur intention que la commission AFNOR « information et documentation » (CG46) a constitué en son sein un groupe d'experts *ad hoc*. Réunissant des bibliothécaires et documentalistes de tous les secteurs (enseignement et recherche, culture, économie et finances)<sup>1</sup>, ce groupe propose aujourd'hui à la communauté professionnelle Qualibib, guide pratique à l'usage du bibliothécaire qualitatif.

### Quelques

### fondamentaux de la qualité

Écrire sur la qualité, c'est se confronter d'emblée à un écueil tenant à la polysémie du terme.

Les uns considèrent que qualité et performance sont synonymes.

Les autres entretiennent une confusion entre qualité et quantité, comme si le volume de moyens (ou de production) d'un service suffisait à garantir sa qualité. D'autres encore estiment que la notoriété ou le succès sont des gages de qualité, sans parler de ceux qui associent qualité et perfection.

L'approche retenue ici est exclusivement celle des normes ISO 9000 : 2005 et 9001 : 2008, qui définissent celle-ci comme « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ».

Ainsi, parler de qualité suppose d'identifier des bénéficiaires (que la norme appelle clients), des exigences à satisfaire et des caractéristiques.

- **Les clients** sont constitués de tout organisme ou personne destinataire du produit d'une activité. Ainsi, une université s'adresse-t-elle à beaucoup de clients différents : les étudiants bien sûr, leurs futurs employeurs, mais aussi sa tutelle, ses fournisseurs (qui peuvent avoir, par exemple, des exigences en termes de délais de paiement), etc. Le groupe Qualibib a décidé de concentrer sa réflexion sur les usagers du service, qu'ils soient inscrits ou non à la bibliothèque. Porter l'effort sur l'amélioration du service à l'utilisateur paraissait prioritaire, comme en témoignent la certification Marianne (DGME) et, pour prendre un exemple issu de l'enseignement supérieur, le plan licence en faveur de la réussite étudiante.

- **Sans des exigences** à satisfaire, la qualité risquerait de demeurer une notion abstraite. Du point de vue du client, les exigences sont le plus souvent implicites : il ne viendrait pas à l'idée d'un étudiant de préciser qu'il veut une place assise quand il vient à la bibliothèque, ou qu'il souhaite que l'on décroche quand il essaie de téléphoner au service. Du point de vue de la bibliothèque, une exigence n'est pas un vague projet (« améliorer l'accueil téléphonique »), mais une attente clairement formulée (« répondre aux appels téléphoniques en moins de 5 sonneries » ; « assurer un accueil téléphonique entre telle et telle heure »). Même des exigences considérées comme allant de soi méritent parfois d'être explicitées. Ainsi en est-il de la courtoisie à l'égard des usagers : au début des

années 2000, la Poste a ainsi formalisé les règles de courtoisie à l'aide de la procédure BRASMA (bonjour, regard, attention, sourire, merci, au revoir), afin de répondre aux critiques récurrentes qui lui étaient adressées. Un point important doit être également souligné : une exigence se définit par un seuil, mais aussi par un plafond. La qualité résulte toujours d'un arbitrage entre la satisfaction d'un client singulier et l'intérêt général de l'ensemble des clients, la sur-qualité étant aussi dommageable que la sous-qualité.

- **Les caractéristiques** intrinsèques font partie du produit et lui confèrent l'aptitude à répondre aux exigences. Pour un bien, on devine aisément ce que peuvent être ces caractéristiques (poids, taille, couleur, conformité à des normes de sécurité, etc.). Pour un service – et une bibliothèque est exclusivement une

## BRASMA

Des règles de courtoisie dans une procédure !

Bonjour

Regard

Attention

Sourire

Merci

Au revoir

industrie de services –, c'est plus délicat. Dans l'exemple de l'accueil téléphonique, les caractéristiques intrinsèques sont le paramétrage du système technique de gestion des appels, ou encore l'organisation des plages de permanence, sans lesquels il n'est pas possible de répondre aux exigences.

L'amélioration permanente du service, souvent représentée par la Roue de Deming, est l'ambition d'une démarche qualité. Cette dernière doit reposer sur une politique portée par la direction, et déclinée dans l'organisation de la bibliothèque au moyen d'une description des processus nécessaires. Un processus ne doit pas être confondu

avec le résultat final du service. Par exemple, le processus « prêt » comporte certes un acte de prêt, mais aussi toute une série d'actions en amont et en aval dudit acte, de sorte que pour conformer le prêt à des exigences, il faut en décomposer préalablement toutes les étapes.

D'autre part, il ne saurait être question d'amélioration permanente sans écoute des usagers, au moyen d'enquêtes – de ce point de vue, Qualibib est complémentaire d'outils comme LIB-QUAL+ – et d'une analyse régulière des suggestions et réclamations. C'est l'ensemble de ces outils qui constitue la démarche qualité et permet à l'organisation d'inscrire l'amélioration continue dans son projet.

## Qualibib, une boîte à outils

Qualibib n'est pas une norme de la qualité en bibliothèque, car l'appareil normatif disponible est suffisant à couvrir les besoins.

Plus modestement, il a pour ambition de répondre aux besoins du bibliothécaire chargé de mettre en œuvre une démarche qualité, dans le cadre de la politique de son établissement.

Il se présente comme une « boîte à outils » d'exigences, de procédures, de preuves et d'indicateurs classés en 10 rubriques.

## Pour illustrer ce que peut apporter Qualibib au bibliothécaire qualicien, deux exemples...

### Réorientation et prêt entre bibliothèques

**Exigence :** *si nous ne sommes pas en mesure de vous procurer le document que vous recherchez, nous vous indiquons où le trouver et selon quelles modalités.*

**Caractéristiques intrinsèques :** *si le service adhère à un réseau de prêt coopératif, indiquer son périmètre (régional, national, européen, international, universitaire, lecture publique...), les délais maximum de fourniture (qui doivent clairement être indiqués et, en cas de dépassement, une information doit être délivrée à l'utilisateur), les tarifs, les modalités (copie, document original, envoi en ligne).*

**Exemple de preuves tangibles :** *les documents destinés aux usagers signalent les conditions de prêt entre bibliothèques, ainsi que l'existence de catalogues collectifs et d'outils de réorientation (par exemple, Oriente Express pour Paris).*

**Indicateur associé :** *pourcentage de réussite du prêt entre bibliothèques, indicateur B.1.2.4 norme ISO 11620*

### Réponses aux courriels

**Exigence :** *nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (à noter qu'il s'agit d'une exigence minimale, qui peut être modifiée dans le cadre d'un service de référence en ligne, par exemple).*

**Caractéristiques intrinsèques :** *un dispositif d'enregistrement et de suivi est obligatoire, par exemple au moyen du paramétrage adéquat du logiciel de messagerie. À noter : les réclamations sont traitées séparément. Un message d'attente est envoyé s'il s'avère impossible de traiter la demande dans les délais (notamment en cas de fermeture du service). Sauf contrainte juridique spécifique, il peut être répondu à un courriel par un courrier.*

**Exemple de preuve tangible :** *par extraction de la base de données ou du registre de suivi, une évaluation du respect des délais est effectuée.*

**Indicateur associé :** *taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées (la description de l'indicateur est disponible dans Qualibib).*

Qualibib couvre toutes les grandes fonctions d'une bibliothèque, quels que soient ses missions et son secteur d'activité.

Il n'est évidemment pas destiné à être mis en œuvre intégralement, mais simplement à répondre aux besoins les plus courants. Les exigences de Qualibib, qui constituent son armature, ont été sélectionnées à partir de normes, de référentiels, de chartes et de vade-mecum existants (Marianne pour l'accueil, Minerva et Bibliosés@me pour les services en ligne, normes ISO 11620, etc.).

Ce point a semblé très important au groupe de travail : il fallait en effet que l'usage de Qualibib fût compatible non seulement avec les normes ISO relatives à la qualité, mais également avec les référentiels les plus répandus dans les services publics et les bibliothèques. Dans l'enseignement supérieur, Qualibib peut être utilisé en vue d'une certification qualité, mais aussi de l'autoévaluation d'un contrat quadriennal.

## Qualibib, une étape ?

Rédigé dans un but utilitaire, mais dans une perspective relativement

## Qualité PDCA

La roue de Deming est une illustration de la méthode de gestion de la qualité PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

La méthode comporte quatre étapes, chacune entraînant l'autre, et vise à établir un cercle vertueux.

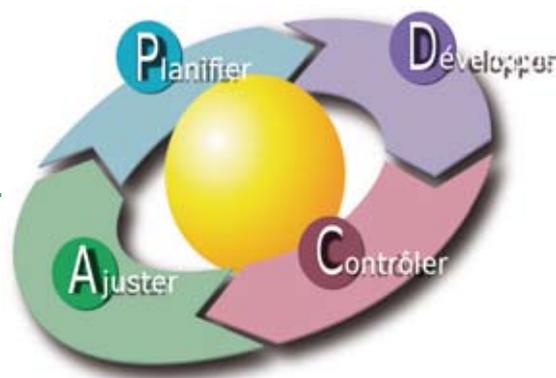
Sa mise en place doit permettre d'améliorer sans cesse la qualité d'un produit, d'une œuvre, d'un service.

**Plan :** Préparer, Planifier (ce que l'on va réaliser)

**Do :** Développer, réaliser, mettre en œuvre (le plus souvent, on commence par une phase de test)

**Check :** Contrôler, vérifier

**Act (ou Adjust) :** Agir, ajuster, réagir (si on a testé à l'étape « Do », on déploie lors de la phase « Act »)



nouvelle pour les bibliothèques, Qualibib conduit à s'interroger sur les modalités d'intégration de la démarche qualité en bibliothèque. Depuis quelques années, les bibliothèques ont progressivement intégré la dimension de la performance, afin notamment de mieux ajuster leurs actions à la politique de leur établissement de tutelle. Une difficulté, soulignée en début d'article, vient de ce que qualité et performance sont souvent vues comme synonymes, alors que leurs points de vue sont différents et complémentaires.

Sur le terrain comme dans le cadre de la commission Information et documentation de l'ISO, une réflexion sur la contribution des démarches qualité à l'amélioration de la performance est donc à poursuivre.

Olivier Chourrot

### Pour en savoir plus

Télécharger Qualibib (gratuit)

[www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org](http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org)  
onglet « livres blancs »

Diaporama de présentation

[www.slideshare.net/chourrot/qualibib](http://www.slideshare.net/chourrot/qualibib)

<sup>1</sup>La composition de ce groupe est disponible dans les documents en ligne

## 10 rubriques d'exigences

**A Un accès facilité aux services**

**B Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé**

**C Un traitement systématique de vos réclamations**

**D Services multimédias et sites web**

**E Orientation, renseignement bibliographique et aide à la recherche**

**F Offre documentaire**

**G Prêt, communication et consultation de documents**

**H Services et matériels d'appui**

**I À votre écoute pour progresser**

**J Engagements de moyens**

DGESIP - Pôle de contractualisation et de financement

Olivier Chourrot  
Adjoint au chef du département du dialogue contractuel