

Contribution à la mise en œuvre d'une gestion qualité au Service Recherche Bibliographique et Documentaire du Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique

Abdoun Abdelkrim (*)

Ousmaal Ratiba (**)

Résumé

Les années 1980 ont vu apparaître les applications du concept de la qualité au secteur tertiaire. Sans être pionniers, les domaines de l'information et de la documentation ont également pu mettre en œuvre des approches de type qualité, notamment à partir des années 1990. En Algérie, une des entreprises d'information les plus à même de passer à un tel mode de gestion est le CERIST. Ceci compte tenu d'une large expérience acquise dans notamment le domaine de la recherche bibliographique et documentaire comme service offert aux utilisateurs. L'analyse de ce service a permis justement de démontrer, que son fonctionnement, bien que globalement positif, souffre encore de nombreuses carences dues au manque de procédures et de moyens permettant d'atteindre un niveau de performance suffisamment proche des exigences de la qualité. La détermination de ces carences et de ces dysfonctionnements, a permis de proposer un certain nombre d'objectifs qualité. Ceux ci conjugués aux moyens nécessairement mis en œuvre, est à même de contribuer de façon notable, à la mise en œuvre d'une véritable démarche qualité.

Mots clés

Qualité ; Gestion qualité ; ISO 9000 ; Recherche bibliographique ; Recherche documentaire ; Information Scientifique et Technique, CERIST, Qualité Totale.

1. Introduction

La mise en œuvre d'une démarche qualité au service diffusion du Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique (CERIST) répond à l'objectif d'une amélioration continue de cette prestation, compte tenu de l'intérêt qu'elle a suscité auprès d'un large public d'universitaires et d'utilisateurs de tous bords.

Avant d'aborder le travail en question, quelques rappels sur la gestion qualité nous semblent nécessaires.

Dans un second temps, il sera fait un descriptif des prestations objet de ce travail, où il sera procédé à une évaluation des prestations avant de proposer un schéma global, préalable à la mise en œuvre d'une démarche qualité.

1. Définitions, évolution et exigences de la qualité

Le concept qualité dans son acceptation actuelle est la résultante d'une évolution, dont les prémisses remontent à l'ère du Taylorisme. Cependant, d'un point de vue conceptuel, il est possible d'affirmer qu'en tant que notion liée au travail, la qualité est bien plus ancienne que l'ère de la manufacture, et existe depuis que l'homme a commencé à exercer des activités pour le compte d'autrui. On retrouve cette notion dans les préceptes de l'Islam : «*Dieu aime lorsque l'un d'entre vous entreprend un travail, qu'il le fasse avec qualité* » (1) .

La notion de qualité a évolué avec celle de l'organisation du travail. A l'époque de la manufacture, l'artisan était producteur et commercial en même temps; il évaluait lui

(1) Hadith

même la qualité des produits qu'il offrait à ses clients, et ce en concurrence avec les autres artisans qui proposaient les mêmes produits que lui.

1.1. Le contrôle qualité

En tant que démarche de gestion, la qualité est apparue à la fin du 19^{ème} siècle. Cette époque représentait le point culminant de l'ère industrielle, où de nouveaux modes de production s'imposaient. Le principe de F.W. Taylor a conduit à une perte complète de la maîtrise des fabricants sur leurs produits. La production se trouvait dans le même temps séparée de la commercialisation, et le contrôle qualité s'effectuait en fin de process, avant que le produit ne passât à la distribution. A ce niveau donc, le concept était exprimé en termes de **contrôle qualité**. Les produits étaient contrôlés en fin de chaîne de fabrication. Après vérification les pièces conformes étaient acceptées, alors que les pièces non conformes étaient rejetées. Ce développement d'une fonction qualité avec des méthodes spécifiques a eu lieu à partir de 1943 aux Etats Unis, principalement dans l'industrie de l'armement.

1.2. L'assurance qualité

Dans le contrôle qualité, rien dans le process de gestion ne permettait de réaliser un produit conforme à des attentes préalablement déterminées. Ce fut vers les années 1950, qu'on commença à parler d'**assurance qualité**, dont l'application s'effectua d'abord sur les industries de l'aéronautique et du nucléaire, toute deux nécessitant un haut niveau de sécurité, et donc de qualité. De cette façon, la qualité était désormais intégrée dans le processus de fabrication. Ceci pouvant se faire par deux biais:

1. Méthodes de contrôle au niveau de la chaîne de production: certification des moyens (humains et matériels) audits,...
2. Traitement systématique des réclamations des clients.

1.2. Qualité totale

Depuis les années 1980, la qualité devient systématique; toutes les fonctions de l'entreprise sont impliquées. Elle est dès lors étroitement liée aux besoins des clients; elle n'est plus seulement assurée au coup par coup, mais résulte de la « mise en place d'un dispositif, de procédures et de méthodes concertées visant à maîtriser les risques de la non qualité »⁽²⁾.

Cette référence au client comme élément clé d'un système qualité représente le fondement même d'une gestion qualité, ainsi la définition de J. Horovitz serait tout à propos; elle est « le niveau d'excellence que l'organisme a choisi d'atteindre pour satisfaire sa clientèle cible. C'est en même temps la mesure dans laquelle elle s'y conforme »⁽³⁾. La norme ISO abonde dans le même sens, en introduisant un nouvel élément: le prix, puisque « la qualité d'un produit/service est constituée de l'ensemble de ses caractéristiques et aspects appréciables par le client et qui satisfont ses exigences et ceci, pour un prix donné »⁽⁴⁾.

La mise en œuvre d'une démarche qualité implique donc la considération en priorité des attentes du client en référence à un coût. Ceci impliquant que les valeurs liées à cette

(2) King, Bob.- L'Avenir de la qualité, ...In: Qualité en mouvement, n°18, [199?]

(3) Horovitz, J. Cité par : Sutter, Eric.- Services d'information et qualité.- Paris: ADBS, 1992. P.20

(4) ISO 8402 du 15 juin 1986

notion soient identifiables et mesurables, suffisamment pour être intégrées dans une démarche explicite admise et comprise par l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Notre propos est de proposer une telle démarche pour l'amélioration des prestations du service Diffusion du CERIST. Cela passant bien entendu, par la description de cette structure et des différents services qu'elle propose à ses utilisateurs.

2. Le service de diffusion du CERIST

Pour comprendre l'intérêt d'une telle structure, le mieux est de la replacer dans son contexte celui du CERIST. Le descriptif de ce Centre précédera donc la présentation du Service Diffusion, objet précis du travail qui nous intéresse.

2.1. Le Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique (CERIST)

Le CERIST est un Centre de Recherche créé par le par décret n°85-56 du 16 mai 1985 ⁽¹⁾. Il se substituait ainsi au CISTTT (Centre d'Information Scientifique et Technique et des Transferts Technologiques), dont le fonctionnement ne correspondait plus aux objectifs attendus du développement de l'information scientifique et technique.

En 1988, un arrêté interministériel⁽³⁾ institue un organigramme configurant les différentes activités du Centre. Une dichotomie est établie entre la Recherche, dont les structures sont appelées Laboratoires, et les activités de soutien, dont les structures sont appelées Services. L'une et l'autre sont encadrées par les Départements.

(1) Décret n°85-56 du 16 mai 1985. In : Journal Officiel de la République Algérienne, n° 12, du 16/05/1985

(3) Arrêté interministériel du 12 mars 1989 fixant l'organisation des structures internes du CERIST.

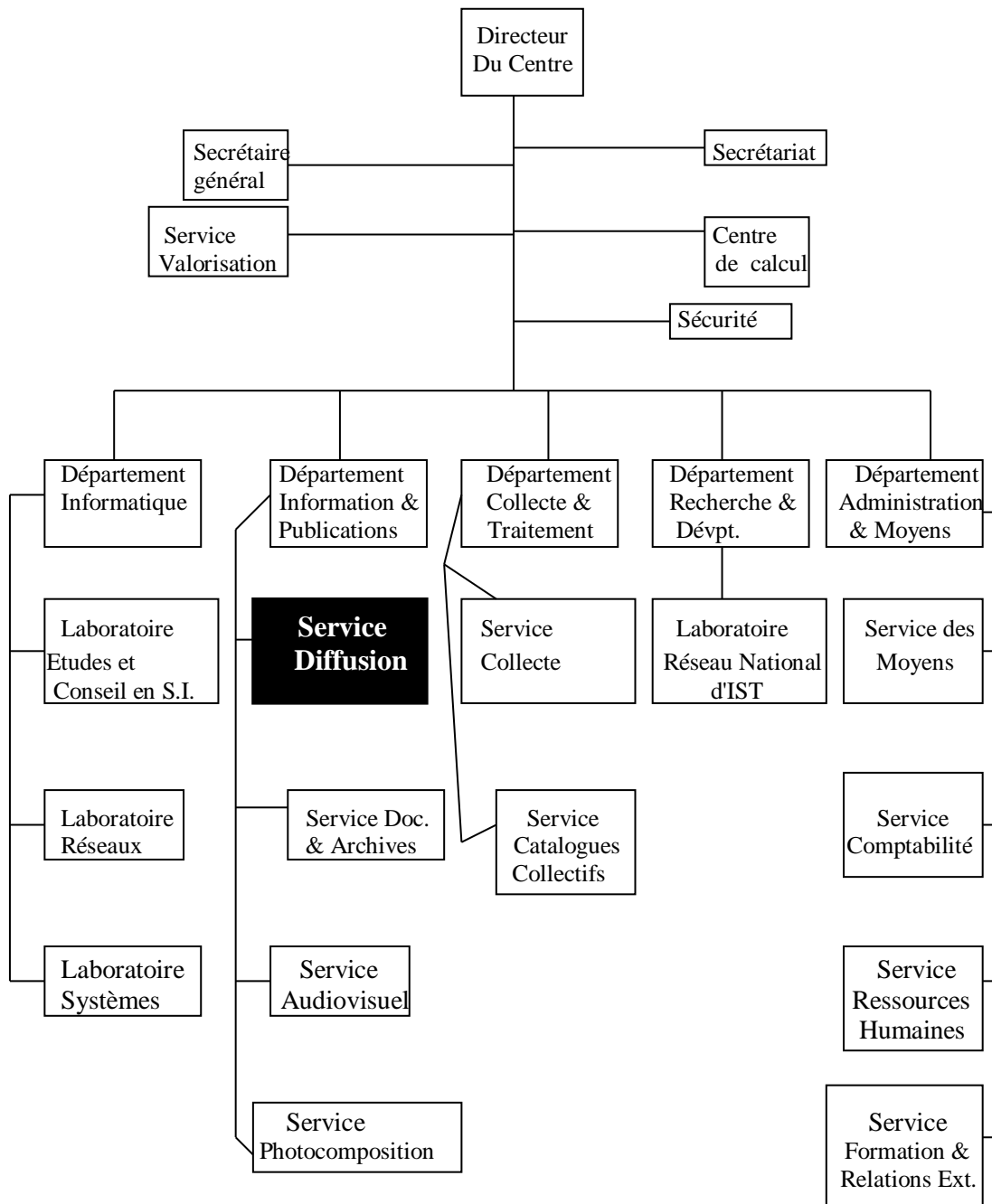


Fig.(1) Organigramme du CERIST⁽¹⁾

L'objectif essentiel tel que formulé par le décret de création, est la mise en place du système national d'IST⁽¹⁾. En ce sens, le CERIST est chargé de mener toute action devant tendre vers la réalisation de cet objectif. Entre autres missions, il est important de citer :

- La définition des procédures et normes de gestion de l'IST.
- Le développement des systèmes informatiques pour le traitement, le stockage et la diffusion de l'IST.
- La construction de bases de données pour son compte ou pour celui de tiers.

(1) Source : Département de l'Administration et des Moyens du CERIST

(1) JORA op cité

- L'acquisition, le traitement et l'exploitation de banques de données référentielles et factuelles, et leur utilisation à des fins de recherche documentaire et bibliographique.
- La publication et la diffusion de l'IST sur différents supports, notamment sur le réseau Internet, dont il est chargé du développement et de la promotion.

2.1. Le Service Diffusion du CERIST

Le Service Diffusion est une des toutes premières structures à être opérationnelle au CERIST. Il entretient et développe une part importante de l'activité de ce Centre. Son activité est comme précisé en introduction, une activité de prestation englobant un certain nombre de services ci-après décrits.

2.1.1. La diffusion des publications du Centre

S'appuyant sur les antennes régionales, le service est chargé depuis 1995 de la diffusion et de la promotion des publications du Centre, notamment la revue d'IST, dont il assure la gestion et le suivi des abonnements. Le tableau suivant illustre le volume de diffusion enregistré en 1997 :

Types de docts Sites	RIST	Ouvrages	Bases de données ⁽¹⁾
Alger	40	80	10
Annaba	00	10	00
Boumerdes	00	05	00
Constantine	00	60	00
Oran	00	00	00
Sétif	00	07	00
Tizi-Ouzou	00	00	00
Tlemcen	00	53	00
Totaux	40	215	10

Tab. (1) Volume de diffusion enregistré en 1997

2.2. La gestion des services Internet

Lancée également en 1995, cette activité concerne la gestion des abonnements au réseau Internet. En 1997, 514 organismes sur le territoire national ont été connectés⁽²⁾. Ceci représentant 1626⁽³⁾ comptes répartis comme suit :

- 202 comptes graphiques et,
- 1454 comptes textes, dont :
 - 1006 comptes e-mail,
 - 53 comptes telnet,
 - 365 comptes FTP.

(1) Il s'agit de la base de données WAD (World Academic Database).

(2) Source : Service Diffusion

(3) Ibid

2. 3. La recherche bibliographique et documentaire

Il s'agit de la plus ancienne activité menée par le service, voire par le CERIST lui même. Elle engage une part importante des moyens matériels et humains de la structure. Elle regroupe les actions ou services suivants :

- La diffusion sur profil.
- La recherche bibliographique
- la fourniture des documents primaires.

2.3.1. La diffusion sur profil

Lancée en mai 1988, cette activité consiste à partir du dépouillement régulier de sources d'information, à transmettre à des utilisateurs institutions ou particuliers, les références des documents parus dans les domaines précis de leurs besoins d'information.

En 1997, 2619 sources ont été dépouillées générant 87082 références, qui furent diffusées 161 institutions conventionnées et aux centaines d'utilisateurs non conventionnés⁽¹⁾.

2.3.2. La recherche bibliographique

La recherche bibliographique représente concerne la fourniture aux utilisateurs de références bibliographiques suite à une demande formulée par ces derniers et inscrite sur un formulaire prévu à cet effet. Ce service permet de répondre aussi bien à des préoccupations de recherche, qu'à la constitution de fichiers bibliographiques ou aux acquisitions d'ouvrages.

2.3.2. La fourniture de documents primaires

Il s'agit d'un service souvent complémentaire à la recherche bibliographique, puisque c'est à partir de celle ci, que l'utilisateur choisit les références qui correspondent le plus à ses préoccupations, pour en faire une commande. Un formulaire est également prévu à cet effet

La recherche de la localisation des documents se fait d'abord au niveau des bases de données du catalogue collectif des périodiques, et sur les bases de données textuelles (Adonis et IEE/IEEE). Lorsqu'il s'avère que le document est inexistant dans ces sources, il est commandé à la BLLD (British Library Lending Division) ou à l'INIST (Institut National d'IST Français), avec lesquels le CERIST est conventionné.

3. Evaluation des prestations

Toute mise en œuvre d'une démarche qualité, démarre à partir de la connaissance préalable du niveau de qualité existant. Il convient donc d'établir une sorte d'audit de la qualité de service fournie par la recherche bibliographique et documentaire du CERIST. Ceci nous permettra d'apporter les éléments de propositions à même de corriger les "dysfonctionnements" et de renforcer les éléments qui concourent à l'amélioration de la qualité. Le but étant rappelons-le, de contribuer à la mise en œuvre d'une démarche qualité.

3.1. Evaluation de la recherche bibliographique

Plusieurs paramètres peuvent participer à l'évaluation "intrinsèque" d'un service de recherche bibliographique. Rappelons que la qualité d'une recherche documentaire est généralement appréciée par les indicateurs de bruit, de silence et de pertinence. Ainsi la pertinence est le ratio :

(1) Source : Service Diffusion

Pertinence

Pertinence + Bruit

Le bruit étant représenté par le nombre de documents trouvés dans une recherche, mais ne correspondant pas aux besoins du demandeur.

Evaluation de la pertinence

La pertinence est une évaluation relativement précise de la qualité d'une recherche documentaire, puisqu'elle est faite à partir de l'appréciation de l'utilisateur, souvent spécialiste, des résultats de la recherche. Nous n'avons pu compte tenu des conditions inhérentes à l'organisation du service, travailler sur la base d'un véritable échantillon représentatif. Nous avons toutefois entrepris cinq (05) recherches expérimentales avec l'aide de spécialistes (Tab. 2) :

- 2 recherches en médecine, évaluées par un médecin spécialiste en orthopédie
- 2 recherches en sciences de l'information, évaluées par des spécialistes d'IST.
- 1 recherche en statistiques évaluée par un ingénieur en recherche opérationnelle.

Thème	T% de pertinence
Fracture du rachis	00
Lambeau du membre supérieur	18
Société d'information	62
Evaluation des unités documentaires	51
Théorie des graphes	23
Total	30,8

Tab. (2) taux de pertinence d'un choix raisonné de recherches bibliographiques

Le tableau ci dessus montre que le taux de pertinence est en général, faible. Ceci n'est bien sûr compte tenu de la nature de notre "échantillonnage", qu'une appréciation préliminaire, mais nous pouvons avancer que la qualité de la recherche - la pertinence - est largement dépendante de la maîtrise du sujet par les documentalistes, puisque les thèmes de l'information offrent le meilleur taux de pertinence à l'inverse des thèmes éloignés des préoccupations des documentalistes chargés de la recherche.

3.2. Evaluation des délais

Le délai de réponse à une demande d'utilisateurs est un paramètre d'évaluation très prisé par les documentalistes. Orr (1) en a même tiré une formule basée sur cinq (05) côtes d'évaluation :

- $t < 10^1$: moins de 10',
- $10^1 < t < 10^2$: entre 10' et 100',
- $10^2 < t < 10^3$: entre 2h et 1 jour,

(1) Cité par : Abdoun, A.- L'Evaluation des unités documentaires.- CERIST, 1995. Cours Polycoché. P. 6

- $10^3 < 10^4$: entre 1 jour et une semaine,
- $t > 10^4$: plus d'une semaine

La vitesse moyenne de livraison est calculée comme suit :

$$\frac{5 - \text{vitesse Moyenne} \times 100}{4}$$

4

Nous avons pour notre part comptabilisé les délais de réponse aux recherches bibliographiques. Ceci est résumé par le tableau suivant représentant les thèmes couverts par les recherches suivies de la moyenne des délais de réponse :

Thèmes	Délais de réponse (*)		
	Moyenne	Etendue	Ecart type
Agronomie	16,47	50 - 6 = 44	11,89
Electronique	13,66	25 - 7 = 18	5,49
Aéronautique	14,25	21 - 7 = 14	5,46
Génie civil/ rural	12,13	16 - 6 = 10	3,91
Mécanique	9,8	19 - 1 = 18	6,29
Médecine	12,07	34 - 1 = 33	11,24
Sciences exactes et appliquées	13,61	52 - 1 = 51	12,22
Sciences sociales et humaines	13,1	27 - 1 = 26	8,83
Informatique	9,66	21 - 1 = 20	10,26
Economie/ Commerce	5,33	11 - 1 = 10	3,64
Particuliers/ Entreprises privées	16,88	51 - 5 = 46	11,68
Total	12,45	52 - 1 = 51	8,26

Tab. (3) Délais de réponse aux recherches bibliographiques

L'analyse du tableau 3 ci dessus montre à l'évidence, que les délais de livraison des résultats des recherches sont longs. La moyenne de 12,45 jours situe ce délai dans la cinquième et dernière côte d'évaluation selon la formule de Orr sus citée. En utilisant la formule de Orr, on obtient :

$$\frac{5 - 12,45 \times 100}{4} = - 186,25$$

Il s'agit donc d'un résultat négatif, ceci pour ce qui est de la moyenne générale des délais. Concernant les moyennes obtenues par discipline, celles ci semblent se valoir, hormis la disciplines d'informatique : de commerce-économie, qui avec une moyenne de 5,33 jours se situe dans la quatrième côte d'évaluation de la formule de Orr.

Par ailleurs, le calcul des étendues et des écarts types montre une très nette irrégularité dans la livraison des résultats. Les écarts varient d'une journée à près de deux (02) mois : 51 jours. Il

(*) Unité : nombre de jours

aisé de conclure à ce niveau, qu'il n'y a pas de règle quant aux délais de livraison des résultats des requêtes.

4. Objectifs qualité

Le but de l'évaluation des prestations 2 était de déterminer les points perfectibles, voire les dysfonctionnements du Service Recherche Bibliographique en vue d'apporter les éléments susceptibles de constituer une base de définition aux objectifs qualité du Service Recherche bibliographique. Cette évaluation nous a permis d'apporter un certain nombre de conclusions :

Le service recherche bibliographique fonctionne de façon relativement correcte, mais il a été montré que les délais et la pertinence sont des éléments perfectibles, qui devraient faire l'objet de la définition d'objectifs qualité.

4.1. Les délais

L'évaluation de ce paramètre a démontré qu'il s'agit d'un élément essentiel de l'insatisfaction des utilisateurs. Le délai moyen de livraison estimé à 12,45 jours est trop long. L'irrégularité des délais (étendue et un écart type) estimés respectivement à 51 jours et 8,26 (Tab. 3) est également démonstrative du manque de maîtrise de ce paramètre essentiel de la qualité.

La réduction et la maîtrise des délais est donc un des objectifs essentiels de la qualité, dont la détermination est en général fonction soit de normes, soit de la décision des responsables concernés. Dans les deux cas, un programmes de sensibilisation et de motivation devrait engagé en direction du personnel.

Les valeurs normatives de la formule de Orr devraient situer le délai de la livraison des résultats des recherches bibliographiques à un maximum d'une (01) semaine. Le délai de livraison des articles et documents engage des éléments indépendants de la gestion du CERIST et ne peut être résolument pris en charge dans la définition d'un objectif qualité, sauf pour les domaines, dont la documentation est disponible au niveau même du Centre, ou accessible au niveau national.

Il est dans tous les cas déterminant pour la continuité du service, d'arriver à un objectif qualité en termes de délais de livraison, qui soit régulier et inférieur à une certaine durée estimée ici à une (01) semaine.

4.2. La pertinence

Concerne exclusivement la recherche bibliographique, puisque le choix des articles à commander est précisé au départ par l'utilisateur.

Notre évaluation de la pertinence nous a montré que le niveau de performance à ce niveau était de 30,8 % (Tab. 2). Ce taux est inégalement réparti selon qu'il s'agit de recherche en sciences de l'information, dont le taux de pertinence est supérieur à 50 % ou en d'autres disciplines, qui ne présentent qu'un faible taux de 00 à 23 %. Rappelons nos réserves émises plus haut, à savoir que notre échantillonnage ne nous permettait pas de généraliser ces résultats.

L'objectif à ce niveau est d'arriver à un taux de satisfaction bien supérieur à celui décelé à un taux de pertinence qu'il faudra définir comme supérieur au taux le plus élevé repéré par notre évaluation à partir d'un échantillonnage (Cf. 1.1) soit 62 % (Tab. 2). L'objectif qualité est partant de là, situé à un taux de pertinence moyen de 70 % .

5. Mise en œuvre de la démarche qualité

Un système qualité est basé sur quatre (04) éléments interactifs représentant les facteurs clés de la réussite de la démarche qualité :

- La responsabilité de la Direction
- L'interface avec les clients
- La structure du système qualité
- Les ressources en personnel et en matériel

Notre propos comme nous le disions en introduction, n'est pas de s'intéresser isolément à chacun de ces facteurs, mais il nous paraît impératif d'esquisser quelques généralités avant de traiter précisément des éléments, qui découlent de notre étude d'évaluation. ceux ci concernent une part importante de la structure du système qualité.

5.1. Généralités

L'engagement de la Direction est un préalable essentiel pour la mise en œuvre d'une démarche qualité. Une fois la décision retenue, il convient d'engager un vaste programme auprès du personnel en vue de le rendre partie prenante dans le processus de mise en œuvre de la qualité.

A ce propos, la norme ⁽¹⁾ fixe huit impératifs en matière de gestion du personnel des organismes de service :

1. Sélectionner du personnel en fonction de son aptitude à répondre aux exigences du poste.
2. Réunir des conditions de travail qui suscitent l'excellence et des relations de travail stables.
3. Mettre en œuvre des méthodes de travail cohérentes et créatrices permettant à l'individu de se réaliser au sein de l'organisme.
4. S'assurer de la bonne compréhension des tâches à accomplir, des objectifs à atteindre et de la manière dont ils affectent la qualité.
5. Vérifier que tout le personnel se sent concerné et qu'il a une influence sur la qualité du service fourni aux clients.
6. Reconnaître et accorder la considération qu'il convient à toute action qui contribue à améliorer la qualité.
7. Evaluer périodiquement les facteurs qui incitent le personnel à fournir la qualité du service.
8. Mettre en place des plans d'évolution de carrière pour le personnel.

Ces huit éléments de la gestion du personnel dans une perspective de mise en œuvre d'un plan qualité posent un postulat, que toutes les procédures et les moyens mis en œuvre ne peuvent être efficaces, que si le personnel chargé de la réalisation du service auprès des clients, est correctement formé et suffisamment motivé pour ce faire.

Sur un autre plan, l'interface avec les clients doit être assurée par le biais d'un système d'observation pouvant se baser sur l'enquête périodique auprès des utilisateurs et un système permanent de collecte des appréciations de ceux ci.

(1) Norme ISO 9004-2 Op citée

Quant au manuel qualité, qui dans la norme ISO 9000 est un document essentiel dans la hiérarchie des documents qualité, il ne peut être réservé au seul Service de Recherche Bibliographique, mais est plutôt réalisé pour l'ensemble du système qualité du Centre.

5.2. Réalisation des objectifs qualité

Les objectifs qualité du Service Recherche Bibliographique et Documentaire ont trait tels que précisé plus haut, aux paramètres de délai et de pertinence.

5.2.1. Les délais

Rappelons, que l'objectif qualité pour les délais a été fixé à une (01) semaine. La réalisation de cet objectif implique au vu de nos constats, la réunion d'un certain nombre d'éléments :

- L'amélioration de la productivité
- L'amélioration des équipements et matériel.

L'amélioration de la productivité

Il s'agit du nombre de recherches bibliographiques pouvant être effectuées par un agent en une unité de temps déterminée. Ceci bien sûr, en respectant le critère de la pertinence.

En sus des actions motivationnelles à mener auprès du personnel, il convient d'aller à une plus grande professionnalisation notamment par la spécialisation.

Il convient de dire à ce propos, que la recherche bibliographique engage une double compétence : celle liée aux techniques documentaires et de recherche, et celles liées à la maîtrise du sujet de la recherche. Nous avons pu constater en effet, que les documentalistes du CERIST, ayant une formation en sciences de l'information réalisent un taux de pertinence nettement plus élevé dans les recherches relatives à ces thèmes.

Deux formations doivent donc être envisagées pour le personnel :

- des formations aux techniques de recherche documentaire et,
- des formations aux disciplines mêmes faisant l'objet de recherche documentaire.

Pour le second type de formation, il est possible de spécialiser le personnel dans une thématique déterminée. Ce personnel sera encadré par un documentaliste ayant une formation de base en rapport avec cette thématique. Les ingénieurs de la post-graduation spécialisée offrent en ce sens, le profil idoine.

L'amélioration des équipements et matériel

Les équipements disponibles doivent être continuellement améliorés pour permettre l'utilisation des nouvelles bases de données dont le fonctionnement est incompatible avec les la plupart des ordinateurs, dont dispose le Service.

Sur un autre plan, l'amélioration des équipements est à même de faciliter le travail des documentalistes et donc d'améliorer leur productivité.

5.2.2. La pertinence

Le niveau moyen de la pertinence des recherches bibliographiques a été estimé à 30,8 % (Tab. 2). Ce taux peut être considéré comme faible en rapport avec les exigences de la qualité. Nous

avons pu montrer par ailleurs, que ce taux était plus élevé lors des recherches, qui concernaient les sciences de l'information, formation de base des documentalistes.

Pour améliorer la pertinence et la rapprocher de l'objectif qualité, que nous avons déterminé à 70 %, il faut donc prévoir comme mentionné plus haut, une formation du personnel à deux niveaux :

- La formation aux techniques de recherche documentaire et,
- la formation aux disciplines objets des recherches.

Le second volet de la formation peut être pallié par la disponibilité d'un personnel disposant d'une formation de base scientifique et d'une formation aux techniques documentaires. Ce personnel pourrait intervenir au niveau du contrôle des résultats de la recherche après sa réalisation par les techniciens documentalistes. Ce contrôle de la recherche bibliographique et sa correction par un personnel qualifié et formé à la discipline objet de la recherche est de nature à améliorer la pertinence, avant de transmettre le résultat de la requête aux utilisateurs.

Conclusion

Le but de ce travail était de contribuer à la mise en œuvre d'une démarche qualité au niveau du Service Recherche Bibliographique et Documentaire du CERIST. Pour ce faire, nous nous sommes intéressées au fonctionnement de ce Service, pour situer les éléments de gestion pouvant être représentés en grandeurs de qualité.

A partir de là, notre propos était de faire l'évaluation du Service en se référant à deux paramètres, la pertinence et les délais.

Ainsi, un taux de pertinence moyen très faible a été enregistré. Celui ci conjugué à des délais de réponse très longs et en même temps, fluctuants, permet de conclure à un niveau de qualité très en deçà des attentes des utilisateurs.

Nous avons essayé de traiter des raisons de carences, et nous avons pu relever qu'elles étaient pour l'essentiel, contenues dans le niveau de formation du personnel et sa méconnaissance des disciplines objets des requêtes des utilisateurs. De plus, une faiblesse des moyens a également été notée comme justificatif, notamment aux délais des réponses.

A la suite de ces constats, il nous a été loisible de poser les éléments à même de concrétiser notre contribution à la mise en œuvre de la démarche qualité. Nous avons ainsi, déterminé un certain nombre d'objectifs qualité en rapport avec les points de dysfonctionnement.

La détermination des objectifs qualité et des moyens de leur réalisation est une étape importante dans la mise en œuvre de la démarche qualité. Celle ci doit toutefois, être pourvue en un certain nombre d'outils, dont notamment, le manuel qualité, les procédures et tous les documents spécifiés dans les normes et qui devront constituer les supports à cet important projet, pour lequel, nous avons très modestement, apporté notre contribution.