

QUELQUES OUTILS QUALITÉ AU SERVICE DE LA BIBLIOTHÉCONOMIE...

Isabelle DEBRICHY

Lauréate du Prix ABD-BVD 2009

Collaboratrice au Cabinet de Philippe Henry, Ministre wallon en charge de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité

L'auteur a reçu le prix ABD-BVD 2009 pour son travail de fin d'études intitulé *Projet de mise en place d'un centre de documentation au sein du Mouvement Wallon pour la Qualité : Implantation et intégration de quelques outils bibliothéconomiques* et présenté en juin 2008 à la Haute École de Namur (Henam), à Malonne, en vue de l'obtention du titre de bachelière en bibliothéconomie et documentation. Cet article aborde quelques points forts de ce travail.

De auteur mocht de ABD-BVD Prijs 2009 in ontvangst nemen voor zijn eindwerk getiteld *Projet de mise en place d'un centre de documentation au sein du Mouvement Wallon pour la Qualité : Implantation et intégration de quelques outils bibliothéconomiques*, hetwelk werd verdedigd in juni 2008 in de Haute École de Namur (Henam) te Malonne, teneinde het behalen van bachelor in de bibliotheek- en documentatiewetenschappen. Dit artikel haalt een paar sterke punten aan van dit werk.

▪ Dans le domaine de la qualité, aucun centre de documentation accessible à tous n'existe en Belgique. Le Mouvement Wallon pour la Qualité (MWQ), se voulant être l'organe de référence en matière de gestion totale de la Qualité en Région wallonne, désire offrir à chacun le droit à l'information dans cette thématique. L'objet du travail de fin d'études de l'auteur a été de contribuer à la mise en place concrète d'un centre de documentation ainsi que la mise en route d'un système de gestion documentaire au sein du MWQ. Implantation matérielle, inventaire des documents existants, élagage, choix et installation du système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) PMB, élaboration d'outils bibliothéconomiques d'indexation : liste d'autorité et plan de classement, catalogage, équipement et rangement constituent l'essentiel de ce projet qui a été mené avec l'aide de certains outils et méthodes empruntés au domaine de la qualité.

▪ In het domein van de kwaliteit bestaat er in België geen enkel documentatiecentrum toegankelijk voor allen. De Mouvement Wallon pour la Qualité (MWQ) – graag willende het referentieorgaan zijn wat betreft totale kwaliteitszorg in het Waals Gewest – wenst aan ieder het recht op informatie wat betreft deze thematiek aan te bieden. Het onderwerp van het eindwerk van de auteur was mee te werken aan het concretiseren van een documentatiecentrum en eveneens het opstarten van een documentair beheersysteem binnen de MWQ. Materiële invoering, inventaris van de bestaande documenten, wieden, keuze en installeren van het geïntegreerde bibliotheeksysteem PMB, ontwikkeling van bibliothéconomische indexeringsmiddelen: autoriteitslijst en klassemingsplan, catalogisering, uitrusting en rangschikking vormden de essentie van dit project dat geleid werd met de hulp van zekere (hulp)middelen en methodes (geleend) uit het kwaliteitsdomein.

À ce jour, en Belgique, il n'existe aucun centre de documentation accessible dédié à la thématique de la qualité. "Qualité"¹ désignant une philosophie de gestion orientée client, qui cherche à améliorer en permanence les processus de travail en mettant en œuvre des outils d'analyse, et qui favorise de façon continue le travail en équipe en valorisant les richesses individuelles et en impliquant toutes les parties intéressées. Mon travail de fin d'études², présenté à la Haute École de Namur (HENAM) en vue de l'obtention du titre de bachelier bibliothécaire-documentaliste, est né du souhait du Mouvement Wallon pour la Qualité³ (MWQ) d'offrir à toute personne intéressée et qui en fait la demande, l'accès à l'information en matière de qualité.

Le Mouvement Wallon pour la Qualité est une association qui développe, stimule et encourage la recherche de l'excellence⁴. En coordonnant la promotion et l'essaimage de la dynamique "quali-

té" en tant que démarche de progrès permanent⁵ auprès de tous, qu'ils soient issus du domaine privé, public ou associatif, le MWQ contribue à "faire de la Wallonie une terre de Qualité Totale"^{6,7}.

Dans le cadre de son projet *Table d'Orientation Qualité*⁸ (TOQ), espace de rencontre et d'échange fédérateur de la qualité mais aussi vitrine de la qualité, le MWQ désire rendre accessible au plus grand nombre la documentation qu'il a acquise depuis sa création en 1999. Riche d'environ 800 documents, ce fonds documentaire "qualité" couvre des domaines aussi divers que l'environnement, la sécurité, la santé, l'enseignement, la responsabilité sociétale des entreprises, le développement durable, l'économie sociale, le secteur agro-alimentaire...

Il est constitué en grande partie de publications en série (52 %), de normes et de documents relatifs à celles-ci (11 %), de publications

d'associations spécialisées dans le domaine de la qualité (10 %), des publications du MWQ (*QualiGuide*, affiches, brochures, calendriers, fiches thématiques) (4 %) et des documentations et publications de ses membres (4 %).

L'objet de mon travail de fin d'études a été de contribuer à la mise en place concrète de ce centre de documentation "Qualité". Celle-ci comprend l'implantation matérielle ainsi que la mise en route d'un système de gestion documentaire au sein du MWQ.

Un tel projet étant amené à évoluer, tout comme sa thématique d'ailleurs, il se devait d'être envisagé avec des possibilités d'évolution, dans une

large, afin d'en repérer, d'en comprendre et d'en extraire les différents concepts et termes, ainsi que l'identification des principaux acteurs et organismes œuvrant dans ce domaine. Cette exploration a également permis de découvrir les outils et les méthodes de la démarche qualité, ce qui a donné l'envie d'en étudier et d'en expérimenter certains comme par exemple :

- le **brainstorming** ou remue-méninges⁹ et le **diagramme d'Ishikawa**¹⁰ ou en "arête de poisson" ont facilité la recension et la structuration de toutes les composantes du projet de mise en place du centre de documentation.

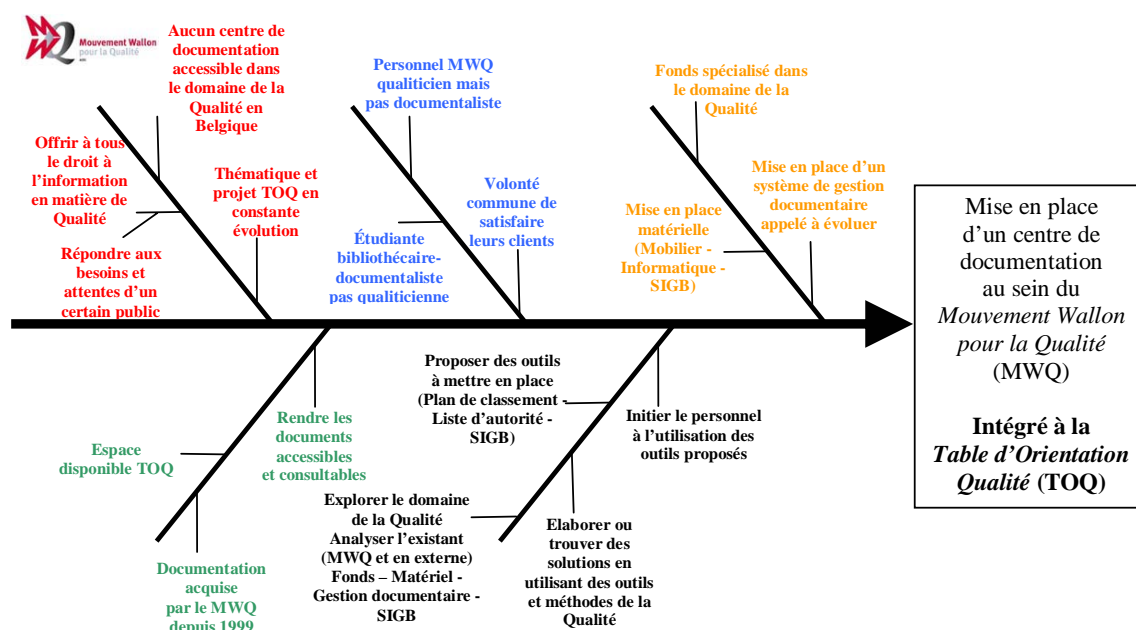


Fig. 1 : Diagramme d'Ishikawa.

logique documentaire. Bien que se situant au niveau de l'organisation matérielle et du traitement tant physique qu'intellectuel du fonds existant, il a été pensé et inclus dans la chaîne documentaire. C'est-à-dire, en amont : les futures recherches, collectes, sélections de l'information et acquisitions de documents, et en aval des possibilités de développement de services documentaires comme une diffusion sélective de l'information, l'élaboration de produits secondaires de recherche comme des bibliographies thématiques, un catalogue en ligne, etc.

Quelques outils qualité au service de ce projet

Les grandes étapes de réalisation de ce travail s'articulent autour de plusieurs axes qui peuvent être résumés comme suit.

Tout d'abord, une mise en contexte du sujet a amené à explorer la thématique "qualité" au sens

- la **méthode QQQCCP**¹¹ ou l'*Hexamètre de Quintilien* en posant les questions : *Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien et Pourquoi* ? a abouti à la définition des besoins et attentes par le Mouvement Wallon pour la Qualité.

Ensuite l'analyse de l'existant et la définition des besoins tant d'un point de vue des ressources matérielles (espace, mobilier, informatique) que documentaires (fonds et procédures) ont conduit à proposer des solutions aux différents problèmes soulevés.

Parmi celles-ci, le choix de l'implantation matérielle budgétisée ainsi que l'implémentation du logiciel documentaire libre *PMB*^{12,13} ont été approuvés par le Bureau de l'ASBL (cellule émanant du Conseil d'Administration du MWQ).

Les outils d'indexation créés

L'élaboration des outils d'indexation mis en place s'est basée sur le rapprochement du domaine de

la qualité avec celui de la bibliothéconomie : deux mondes différents avec leur langage, leur vocabulaire, leurs préoccupations et leurs exigences propres.

Au début, quand le premier parlait de "QSEE"¹⁴, "chaîne de la qualité", "leadership", "mesure d'impact", "zéro défaut"¹⁵, le second pensait "descripteurs", "catalogage", "indexation", "SIGB", "classement"...

Toutefois le souci commun de mettre en adéquation l'offre et la demande et d'établir une relation de "gagnant-gagnant" a permis de finaliser des outils pratiques, adaptables et utilisables par tous.

En effet, comment présenter au public le domaine de la qualité, organiser les documents qui s'y rapportent, traduire ses concepts, en ne trahissant pas la philosophie de la recherche de l'excellence ?

Les solutions choisies sont venues d'horizons extérieurs à la bibliothéconomie mais c'est elle qui a permis de les adapter et de trouver un langage commun.

La liste d'autorité et le plan de classement ont fraient un terrain d'entente idéal :

- la première grâce à son langage contrôlé qui nécessite une mise à plat collective du sens caché derrière chaque descripteur et de la formulation de ceux-ci ;
- le second, de par sa structure, a facilité la transposition des principes fondamentaux du management de la qualité dans l'organisation et la gestion de la documentation.

La liste d'autorité

La liste d'autorité reprenant 227 descripteurs dont 56 mots-outils a été élaborée à l'aide du **PDCA** (Plan Do Check Act) emprunté au domaine de la qualité. Cet outil désigne la boucle de la qualité, dite **roue de Deming**¹⁶ afin d'exprimer le cycle de l'action efficace (Planifier-Préparer-Réaliser-Vérifier-Ajuster-Réagir-Consolider) et permet de mettre en place une démarche

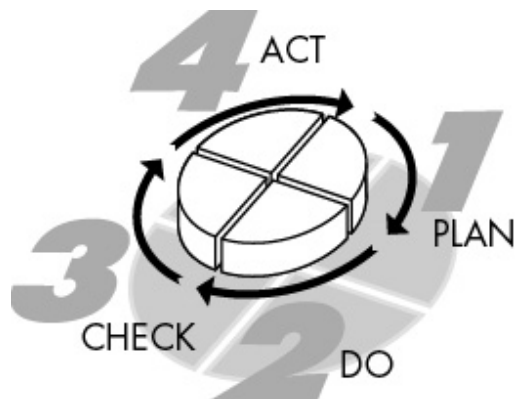


Fig. 2 : Roue de Deming¹⁷.

d'amélioration continue, qui peut être décomposée en quatre étapes visant à réduire efficacement le besoin de corrections.

Plan (Planifier - Préparer)

Identification des besoins des clients

- personnel du MWQ : traduire d'une manière efficace le contenu des documents du centre de documentation, du langage naturel en langage documentaire, et par ce fait en faciliter la recherche ;
- tous les utilisateurs de *PMB* : pouvoir formuler une requête correcte à partir de descripteurs.

Inventaire des moyens nécessaires à la réalisation

- déterminer les domaines couverts par la thématique et les personnes concernées, identifier les sources, utiliser un tableur *Excel* et établir un planning.

Définition des indicateurs de succès

- couverture la plus complète possible de la thématique, respect des règles de base qui régissent le langage documentaire et la création d'une liste d'autorité, validation par un ou plusieurs qualitatifs.

Do (Agir – Faire – Réaliser - Appliquer)

- identifier et localiser les documents généralistes et de références relatifs à la thématique de la qualité ;
- collecter les termes dans les sources rassemblées lors de la recherche documentaire et inclus dans le champ sémantique de la qualité ;
- sélectionner des termes représentant les concepts principaux et les termes spécifiques en privilégiant les plus usités et les plus "actuels" dans le domaine ;
- établir une première liste d'autorité.

Check (Vérifier - Contrôler)

- vérification des termes (pertinence, exhaustivité, spécificité, non ambiguïté des termes repris, vérification de certaines définitions) ;
- transformation progressive du vocabulaire libre collecté en un langage contrôlé :
 - par la suppression des synonymes, quasi synonymes, pluriels, variantes orthographiques et grammaticales, termes "vides de sens" ;
 - en privilégiant la forme au masculin singulier ;

- en arrivant à ce qu'un concept soit exprimé par 1 seul descripteur, qui soit le terme le plus usité dans le domaine (même s'il s'agit d'une abréviation ou d'un acronyme); (exemple: "PDCA" et "Roue de Deming" désignent le même outil. Seul le descripteur "PDCA" sera retenu dans la liste d'autorité);
- ventilation des termes dans différents "domaines" et création d'une catégorie "Mots Outils"¹⁸.
Ainsi "gestion de la qualité", "gestion totale de la qualité", "management de la qualité", "total quality management (TQM)" ou "quality management" désignent le même concept mais sera traduit par l'utilisation du descripteur "qualité" associé au mot outil "gestion";
- tests par rapport aux documents déjà classés.

Act (Améliorer - Ajuster - Réagir)

Amélioration de la liste des descripteurs en l'adaptant (confrontation, ajouts et suppressions de termes, nouvelle consultation de documents pour précisions, consultation des membres du personnel du MWQ pour validation, regroupement par thèmes correspondants aux classes génériques du plan de classement afin d'éviter une dispersion des sujets, résultat de l'ordonnance alphabétique des termes d'indexation. Cela permet également de conserver une même logique entre les différents outils d'indexation tout en facilitant l'utilisation).

Comme préconisé, le cycle a été reproduit plusieurs fois après stabilisation des progrès réalisés et ce afin d'arriver à un résultat cohérent qui réponde aux critères et indicateurs de succès fixés à l'étape 1 du PDCA.

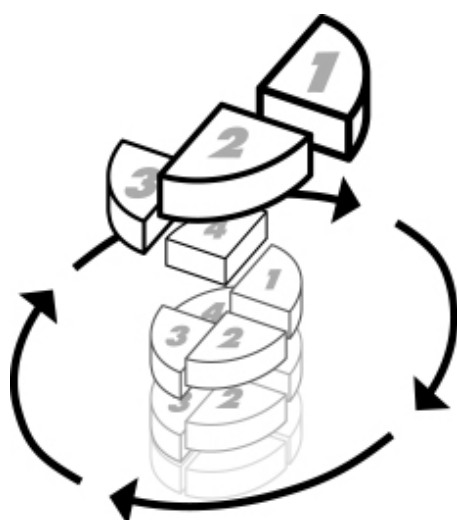


Fig. 3 : Reproduction du cycle de la Roue de Deming à l'image d'une vis¹⁹.

Le plan de classement

Le plan de classement a été construit simultanément en privilégiant les méthodes inductive²⁰ et déductive²¹ mais surtout en transposant les principes fondamentaux du management de la qualité dans l'organisation et la gestion de la documentation.

C'est d'ailleurs le **Modèle d'Excellence EFQM**^{22,23} d'auto-évaluation générique qui a suscité une approche conceptuelle et systémique de la qualité toute autre que la simple classification en "normes", "certification", "métrologie", etc. envisagée au départ et, par ce fait, favorisé l'élaboration d'un outil bibliothéconomique adéquat.

Parallèlement, la démarche entreprise, afin de valider le résultat, fut semblable à celle décrite plus haut, à savoir l'utilisation du **PDCA**.



Fig. 4 : Autre représentation de la roue de Deming²⁴.

L'élaboration du plan de classement fut donc un travail de navigation entre l'analyse de la documentation existante au sein du MWQ et la recherche d'une "structure logique du domaine conceptuel lui même"²⁵ afin d'assurer à l'ensemble, une cohérence et des possibilités d'évolution. Le classement physique des documents, quant à lui, permettait de vérifier le bien

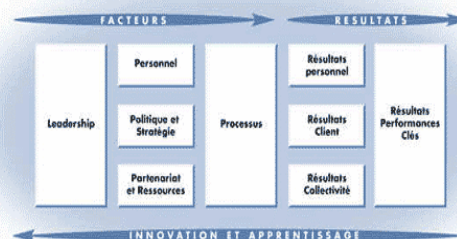


Fig. 5 : le Modèle d'Excellence EFQM²⁶.

fondé de la démarche et des regroupements effectués intellectuellement.

Dans chaque classe, les documents "plus généraux" ou "divers", relatifs à une thématique (par

exemple, "Environnement" ou "Éthique"), ont été classés avant les sous-classes afin d'éviter de créer une sous-classe "Généralités" ou "Divers" (projetée durant l'élaboration du plan de classement), qui favoriserait l'ambiguïté, et deviendrait certainement un "fourre-tout".

L'avantage de regrouper ces documents hors des sous-classes, en début de classe, permet de développer le plan de classement, à un moment donné. Lorsqu'on se rend compte que l'on possède plusieurs documents plus spécifiques à une thématique de la classe, une nouvelle sous-classe pourrait être ouverte. La notation qui a été choisie est de type

alphanumérique car elle permet de signaler dans les indices, une hiérarchie et donc d'exprimer la relation de subordination entre classes.

Ainsi, par exemple, l'indice "MN.F.03" désigne la "sous-classe" qui reprend les "Prix Qualité", au niveau "National", basés sur un modèle de "Management de la qualité".

Facteurs et critères EFQM	Proposition de classement
"Leadership" "Politique & Stratégie" "Personnel" "Partenariat et ressources"	Généralités Prospective Bonnes pratiques
"Processus"	Référentiels Accréditation/Certification Normes considérés en termes d'outils s'intégrant ou permettant de générer des processus
"Résultats"	Outils et méthodes nécessaires pour arriver aux résultats ou s'améliorer Audits Indicateurs - Mesures les résultats doivent être évalués
	Prix Qualité essentiellement basés sur des Modèles de management de la qualité

Fig. 6 : Transposition des principes fondamentaux du modèle EFQM dans le plan de classement.

Pour la classe "Management de la qualité", par exemple, la proposition est articulée en termes de facteurs et de critères de résultats comme le préconise l'EFQM. Les premiers forment la base et doivent intervenir nécessairement dans une démarche qualité afin de mesurer la performance, l'impact pour toutes les parties prenantes et ainsi permettre d'atteindre des "résultats excellents", conséquences des efforts fournis dans les critères facteurs.

La figure 6 montre la traduction hiérarchique dans la classe "Management de la qualité" du plan de classement

Cette proposition a été affinée à 4 reprises dans le but de simplifier et supprimer toutes confusions possibles (les catégories "Prospective", "Généralités" et "Bonnes pratiques" ne sont pas spécifiques au "Management de la qualité" et ont été replacées dans "Qualité – Généralités"). Il a été suggéré également de regrouper "Modèles et référentiels" et de les placer en haut de la hiérarchie pour traduire l'idée de "Politique & Stratégie".

- MN. MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**
 - MN.A. MODELES - RÉFÉRENTIELS**
 - MN.A.01. International
 - MN.A.02. Europe
 - MN.A.03. National
 - MN.B. ACCRÉDITATION - CERTIFICATION**
 - MN.C. NORMES**
 - MN.D. AUDITS - INDICATEURS - MESURES**
 - MN.E. OUTILS ET MÉTHODES**
 - MN.F. PRIX QUALITÉ**
 - MN.F.01. International
 - MN.F.02. Europe
 - MN.F.03. National

Fig. 7 : Extrait du plan de classement du centre de documentation du MWQ.

L'arborescence générale du plan de classement (3 niveaux) est basée sur les grandes divisions reprises également dans la présentation thématique des descripteurs constituant la liste d'autorité. Elle permet non seulement de regrouper tous ces thèmes et de les organiser hiérarchiquement, en partie suivant la philosophie du *Modèle d'Excellence EFQM*, mais aussi de conférer à ces deux outils d'indexation, une certaine unité et cohérence.

Au final le plan de classement comprend 6 classes principales :

- la classe "Périodiques – Publications" ;
- la classe "Qualité – Généralités" regroupe des types de documents et des thèmes plus généraux ne pouvant être inclus dans les autres catégories comme des "Dictionnaires, Guides ou répertoires", des publications d'"Associations" spécialisées dans le domaine de la qualité, des documents ayant une valeur

schéma multicolore et multidimensionnel que de notes linéaires, et parce que cet outil qualité a permis un gain de temps appréciable, autant dans la conception du plan de classement que lors des échanges et explications tout au long de ce projet, une représentation sous forme de carte heuristique est également proposée.

De plus, de par son approche systémique²⁹, cette dernière offre au public de manière globale, cohérente et originale, une présentation des grandes thématiques de la qualité abordées dans les documents du MWQ et a été répercutée dans la mise en œuvre matérielle du centre de documentation, tant via l'équipement des documents que de la signalétique. La réalisation de celle-ci a été effectuée via le logiciel *Inspiration*³⁰.

Cette carte heuristique reprend dans l'espace, avec hiérarchisation, les classes du plan de classement associées aux couleurs qui leurs ont été attribuées. Elle adopte également le même ordre que la présentation hiérarchique.

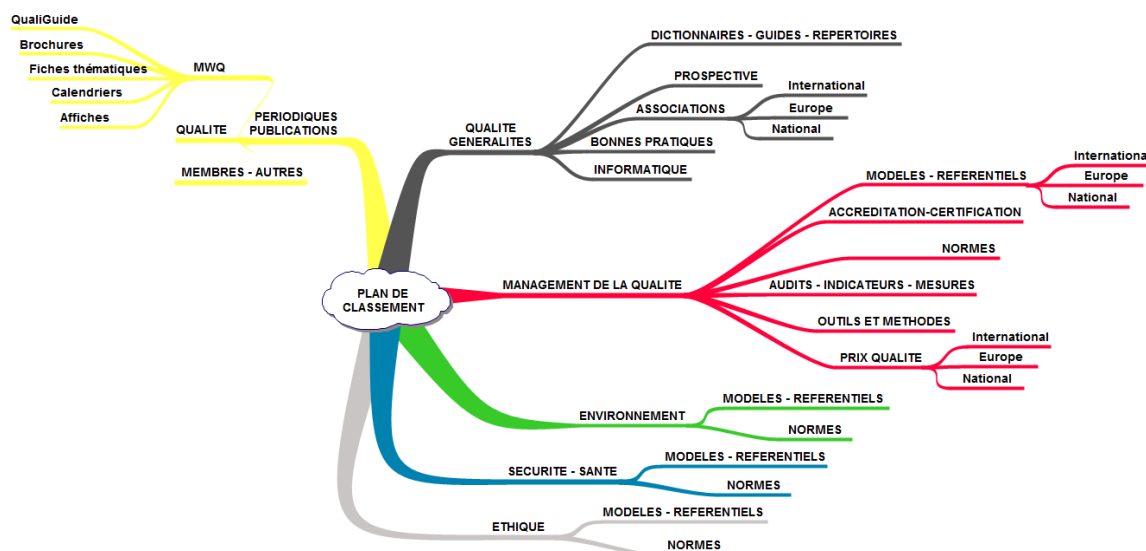


Fig. 8 : Carte heuristique présentant le plan de classement du centre de documentation du Mouvement Wallon pour la Qualité.

de "Prospective" ou de "Bonnes pratiques". Les documents relatifs aux logiciels spécifiques à la gestion documentaire qualité (GED Qualité)²⁷ sont repris dans la sous-classe "Informatique" ;

- enfin, les 4 autres classes correspondent aux domaines conceptuels retenus dans le champ sémantique de la qualité, à savoir "Management de la qualité", "Environnement", "Sécurité/Santé" et "Éthique".

Enfin la partie pratique de ce travail a inclus outre l'aménagement de l'espace documentation, l'inventaire des documents existants, l'élagage ainsi qu'un traitement partiel des documents et une séance d'initiation du personnel à l'utilisation des outils proposés.

La carte heuristique ou *Mindmap*²⁸

Parce qu'il est plus facile et plus stimulant pour le cerveau d'enregistrer et de se souvenir d'un

Isabelle Debrichy
 Rue de l'Orniat, 4
 5190 Spy
 isadebrichy@hotmail.com
 Septembre 2009

Notes

- 1 Mouvement Wallon pour la Qualité. *La qualité, c'est quoi ? : L'homme, pierre angulaire de la qualité... la qualité, pierre angulaire de la société*. 1. [Isnes] : MWQ, [2004], p. 5.
- 2 Debrichy, Isabelle. *Projet de mise en place d'un centre de documentation au sein du Mouvement Wallon pour la Qualité : implantation et intégration de quelques outils Bibliothéconomiques*. [S.l. : chez l'auteur], 2008. 1 vol. (VIII, 156 f.), 30 cm. Travail de fin d'études. Bachelier en bibliothéconomie et documentation, Haute Ecole de Namur, 2008.
- 3 Pour de plus amples informations, consulter le *Portail du Mouvement Wallon pour la Qualité*. <<http://www.mwq.be/>> (consulté le 11 mai 2009).
Certaines publications du MWQ, notamment voir notes 2, 5 et 6 sont téléchargeables via ce site.
- 4 L'excellence se traduit par une performance élevée et permet d'être considéré comme "étant le meilleur" dans sa catégorie ou son secteur d'activité, en termes de satisfaction des clients ou de pénétration du marché comme en terme économique. "Client" étant pris au sens le plus large possible, c'est-à-dire désignant le bénéficiaire ou l'acheteur, l'utilisateur final, le citoyen mais aussi les membres du personnel en tant que clients internes à l'organisme, de même pour les partenaires comme les sous-traitants...
L'excellence ne désigne en aucun cas la recherche de performances plus élevées lorsque cela n'est pas nécessaire, mais plutôt une réduction des causes réelles et potentielles des défauts, par le biais de la prévention.
- 5 Mouvement Wallon pour la Qualité. *Comment mettre en place une démarche qualité ? : la qualité, tous acteurs, tous bénéficiaires... la qualité est la recherche permanente du progrès*. 2. [Isnes] : MWQ, [2004], 15 p.
- 6 Mouvement Wallon pour la Qualité. *Comment maintenir et faire évoluer sa démarche qualité... la qualité, une démarche globale créée par et pour des femmes et des hommes... la qualité est le fruit d'une organisation bien maîtrisée*. 3. [Isnes] : MWQ, [2006], p. 3.
- 7 Action prioritaire inscrite dans le *Contrat d'Avenir pour la Wallonie Actualisé (CAWA)* en 2002 et 2005, appelé aussi *Contrat d'Avenir pour les Wallonnes et les Wallons*, plus connu sous le nom de *Plan Marshall pour la Wallonie Wallonie*. Gouvernement. *Contrat d'avenir pour les Wallonnes et les Wallons*. G. Horevoets, 2005.
<<http://contratdavenir.wallonie.be/apps/spip/IMG/pdf/contratdavenir.pdf>> (consulté le 11 mai 2009).
- 8 Loroy, Dominique. *Pour toute démarche Qualité, une solution performante et objective : La "table d'Orientation Qualité"* in *Qualiguide 2008 : guide pratique du management de la qualité*. 8^{ème} édition Wallonie région d'excellence, 2008, pp. 54-55.
- 9 *Brainstorming / tempête d'idées / remue-méninges / réunion-ruche*
Réunion créative d'attaque en équipe d'un problème. Méthode applicable au travail de groupe, permettant de recueillir un maximum d'idées sur un thème donné et favorisant la créativité des participants.
- 10 *Diagramme causes-effet / diagramme d'Ishikawa / diagramme en arête de poisson*.
Mode de visualisation et d'analyse des causes possibles d'un effet constaté. Cette arborescence permet de visualiser le problème et ses causes potentielles. Les causes sont regroupées par famille autour des "5 M" (Main d'œuvre, Matériel, Matière, Méthode et Milieu). Son analyse est une aide à la décision, soit pour corriger un fait existant ou pour la mise en place d'un projet.
- 11 Méthode qui permet d'analyser une activité, de décrire une situation en adoptant une attitude interrogative systématique en se posant les questions : Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien et Pourquoi ?
C'est également une technique de recherche des informations sur un problème et ses causes qui peut être aussi utilisée pour bâtir le plan d'action de la solution proposée.
Mouvement Wallon pour la Qualité. *Méthode QQQQCCP* in *Qualiguide 2006*. 6^{ème} édition Wallonie région d'excellence, 2006, p. 37.
- 12 Acronyme de *PhpMyBibli*, considéré comme une contraction des trois termes : PHP (langage de script), MySQL (système de bases de données relationnelles) et Bibliothèque.
- 13 Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) sous licence libre, téléchargeable sur le site de *PMB Services*. <www.sigb.net/index.php?page=secteurs&id_rubrique=1&lang=fr> (consulté le 11 mai 2009).
- 14 Système de gestion intégrée QSEE basé sur l'intégration des normes relatives à la Qualité, la Sécurité et la Santé du personnel, l'Environnement, l'Éthique et la Responsabilité sociétale, au sein d'une même organisation.
- 15 Les termes de "zéro défaut", "zéro stock", "zéro papier"... doivent être pris dans le sens de "zéro défaut, zéro stock, zéro papier... inutile", et non dans leur sens absolu.

- ¹⁶ Du nom de William Edwards DEMING, statisticien et philosophe américain (1900-1993).
- ¹⁷ Source de l'image <<http://www.quesaco.org/local/cache-vignettes/L259xH202/etude-roue-deming-qualite-40304.jpg>> (consulté le 26 août 2009), reproduite avec l'accord de M. Christian Paulus.
- ¹⁸ "à utiliser en combinaison avec des descripteurs simples pour constituer des descripteurs composés, exprimant des concepts complexes".
Van Slype, Georges. *Les langages d'indexation*. Paris : Les éditions d'organisation, 1986, p. 44.
- ¹⁹ Source de l'image <<http://www.quesaco.org/local/cache-vignettes/L229xH261/etude-roue-deming-qualite-vis-692b6.jpg>> (consulté le 26 août 2009), reproduite avec l'accord de M. Christian Paulus.
- ²⁰ Cette méthode préconise de regrouper les livres "*intuitivement selon la similitude du contenu*" et de chercher ensuite "*une dénomination adéquate pour traduire la communauté conceptuelle qui relie entre eux les éléments d'un groupe*".
Le rapprochement de plusieurs groupes forme une classe plus générale qui s'insère dans le plan de classement.
Maniez, Jacques. *Les langages documentaires et classificatoires : conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires*. Paris : Les éditions d'organisation, 1987, p. 195.
- ²¹ Cette méthode consiste à partir "*du domaine conceptuel à structurer, indépendamment de toute application pratique. On le subdivise selon les règles de la division logique, et on recommence l'opération...*".
Ibidem.
- ²² Le *Modèle d'Excellence EFQM*, modèle d'auto-évaluation générique, est certainement le dispositif de gestion de la qualité totale le plus populaire en Europe. Mais, il est également devenu le modèle mondial de référence. Sa mise en œuvre permet à tout organisme d'entamer, de manière systématique, un processus d'amélioration continue efficace, structuré en 4 paliers de progression, auto-évaluable suivant une grille comportant 9 critères (leadership, politique & stratégie, personnel, partenariats & ressources, processus, résultats clients, résultats personnel, résultats collectivité, résultats opérationnels) et 32 sous-critères.
- ²³ European Foundation for Quality Management. *EFQM : Share what works*. Bruxelles : EFQM, cop. 2008.
< <http://ww1.efqm.org/en/>> (consulté le 11 mai 2009).
- ²⁴ Source de l'image <www.knowllence.com/img/formations/pdca_150.jpg> (consulté le 18 mai 2009), reproduite avec l'accord de Mme Sandrine Beaujon.
- ²⁵ Maniez, Jacques. Op. cit., p. 195.
- ²⁶ Source de l'image <www.afnor.org/efqm/images/efqm_modelisation.gif> (consulté le 26 août 2009).
- ²⁷ Gestion des documents du système de management de la qualité (SMQ) : (Manuel, procédures, plan qualité) ainsi que toute la documentation métier.
- ²⁸ *Mindmap* chez les anglo-saxons.
Représentation graphique des idées et leurs relations sous forme d'un diagramme composé de mots, de couleurs et d'images, ayant une architecture arborescente. La carte heuristique utilise les ressources attribuées à l'hémisphère droit du cerveau comme l'imagination, la créativité, la vision globale, l'analogie et la spatialisation de l'information. Elle sollicite aussi des fonctionnalités attribuées à l'hémisphère gauche comme le langage, l'ordre et la logique. Outre le gain de temps qu'elle permet, elle est également un puissant vecteur de communication.
Buzan, Tony et Buzan Barry. *Mind Map : dessine-moi l'intelligence*. 2^e éd. Éditions d'organisation, 2003, 325 p.
- ²⁹ Deladrière, J.-L., et al. *Organisez vos idées avec le mind mapping*. 2^e éd. Dunod, 2007, p. 125.
Mouvement Wallon pour la Qualité. *QualiGuide 2008*. Op. cit., p. 58-59.
- ³⁰ Logiciel payant commercialisé par la société De Marque (± 70 €). Possibilité de télécharger la version 8 démo, valide durant 30 jours via le site <<http://inspiration.demarque.com>> (consulté le 26 août 2009).