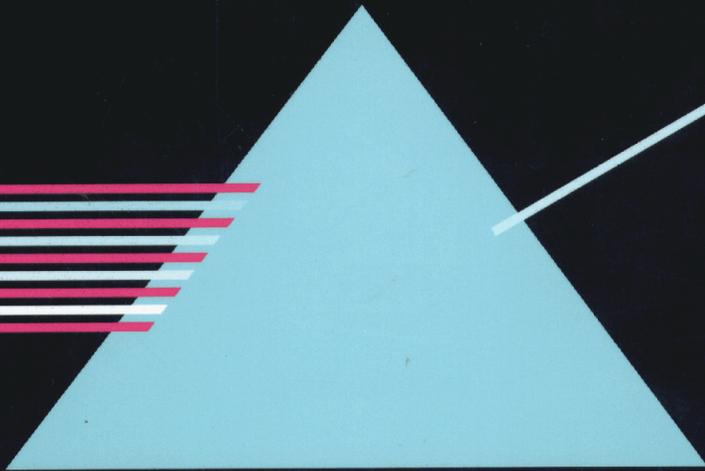


ÉRIC SUTTER

DOCUMENTATION, INFORMATION, CONNAISSANCES : LA GESTION DE LA QUALITÉ

BIBLIOTHEQUE DU CERIST



ADBS
EDITIONS

IST 2771

ÉRIC SUTTER



**DOCUMENTATION,
INFORMATION, CONNAISSANCES :
LA GESTION DE LA QUALITÉ**

ADBS Éditions

Du même auteur

La gestion de l'information dans l'entreprise (avec A. David). Paris : AFNOR, 1985, 3^e tirage (épuisé)

Accès à l'information normative (direction de l'ouvrage). Genève : ISO, 1986 (épuisé)

Manuel pour la mise en place d'un centre d'information spécialisé sur les normes (avec Makane Faye). Nairobi : ORAN/ARSO, 1987

Conception, organisation, gestion d'un centre d'information (avec A. David). Paris : ACCT/CILF/PUF, 1987

Valeur et compétitivité de l'information documentaire (avec J. Michel). Paris : ADBS Éditions, 1988. 2^e éd. : 1991

Hypertexte et information documentaire. Dossier documentaire. Paris : ADBS Éditions, 1990 (épuisé)

Le disque optique compact (CD-Rom) : l'usage au quotidien. Dossier documentaire. Paris : ADBS Éditions, 1991 (épuisé)

Les technologies de l'information (avec A. Dulong). Paris : ACCT/CILF/PUF, 1991

La qualité des produits et services d'information spécialisée destinés à l'industrie : enjeux et problématique. Paris : Ministère de la Recherche et de Technologie, 1991

Guide pour la gestion d'un centre d'information : la maîtrise des chiffres-clés (avec D. Doré et B. Chevalier). Paris : ADBS Éditions, 1991. 2^e éd. : 1995

Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes (avec J. Michel). Paris : ADBS Éditions, 1992

Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs. Paris : ADBS Éditions, 1992 (épuisé)

Maîtriser l'information pour garantir la qualité. Paris : AFNOR, 1993

Le marketing des services d'information. Paris : ESF Éditeur, 1994

Certification et maîtrise des documents : comment fiabiliser votre documentation (avec P. Martin). Paris : ADBS Éditions, 1995

Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation (co-rédaction). Paris : Nathan-Université, 1997

Comment choisir un service d'information de qualité ? Comment évaluer l'offre ? Luxembourg : Commission Européenne, 1997

Les coûts de l'information (avec J. Chaumier), pour le Ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie. Paris : BvD, 1998

Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et de la documentation (avec S. Dalbin, A. Karczewski, J. Meyriat, S. Ranjard). Paris : ADBS Éditions, 1998

Mise en page de cet ouvrage : Archibald et cie

© Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), Paris, 2002
ISBN 2-84365-058-5 – ISSN 1160-2376



Remerciements

La première édition de cet ouvrage, parue en 1992 sous le titre *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*, n'aurait pu voir le jour sans la collaboration de plusieurs personnes spécialistes de la documentation ou au fait de la démarche qualité et qui ont fait part de leur expérience ou de leurs précieux conseils. En particulier, l'auteur remercie Serge. Cacaly, Maryse Cailleaux, Jean-Pierre Caliste, Bernard Chevalier, Sylvie Jévodan, Jean Michel, Marie-Christine Sêtre, Sylvie Stiedel, Loïc Henry et Pascale Magendie, pour leurs remarques judicieuses et la mise à disposition de plusieurs documents lors de la préparation de la première édition de l'ouvrage, et Bernard Marx pour la deuxième édition.

Note à propos de la deuxième édition

Le contenu de la première édition a été largement refondu afin de tenir compte d'une part des observations faites par divers lecteurs, étudiants et stagiaires, qui se sont appuyés sur l'ouvrage pour mettre en œuvre les outils et les recommandations qui y étaient présentés et, d'autre part, des travaux effectués dans le cadre des associations professionnelles tant sur le plan national que sur le plan international. En huit ans, le paysage s'est profondément modifié dans le domaine des services d'information comme dans le domaine du management de la qualité : de nouvelles versions des normes internationales ont été publiées en 2000 et les technologies de l'information et de la communication, et plus particulièrement Internet, ont permis le développement de nouveaux modes d'accès ou de diffusion de l'information. Aussi, si la démarche de progrès et l'objectif de satisfaction de l'utilisateur demeurent valables, certaines problématiques et plusieurs exemples ont dû être reformulés.

SOMMAIRE

Préface, par Réjean Savard	7
Avant-propos	13
Chapitre 1 – Les enjeux	19
Chapitre 2 – La politique qualité	35
Chapitre 3 – L'organisation et la gestion de la qualité	49
Chapitre 4 – Les ressources humaines	69
Chapitre 5 – L'écoute des clients	79
Chapitre 6 – La gestion d'un projet de service électronique	109
Chapitre 7 – Les relations avec les fournisseurs	133
Chapitre 8 – La qualité des données	151
Chapitre 9 – La qualité des produits et services d'information	173
Chapitre 10 – Les indicateurs	219
Chapitre 11 – La démarche de progrès	233
Chapitre 12 – L'excellence	261
Chapitre 13 – La qualité affichée	273
Chapitre 14 – Réussir la démarche qualité	295
Annexes :	303
• Les slogans des qualitiiciens	305
• Terminologie	308
• Sélection bibliographique	310
• Quelques adresses utiles	314
Table des matières	320