



REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE
(ENAM)



**MEMOIRE DE FIN DE FORMATION AU CYCLE I POUR L'OBTENTION
DU DIPLOME DE TECHNICIEN SUPERIEUR**

Option :
**Sciences et Techniques de
l'Information Documentaire**

Filière :
Documentation

Année Académique : 2009 – 2010

**CONTRIBUTION POUR UNE FORMATION
PERFORMANTE DES USAGERS DE LA
BIBLIOTHEQUE DE LA FSS**

Réalisé et soutenu par :

Marouf Guèra DOKOTO

Sous la Direction de :

Maître de stage :

Mme Paula SATOGUINA

Responsable de la Bibliothèque
de la FSS

Directeur de mémoire :

Bienvenu AKODIGNA

Directeur de la Bibliothèque
du Centre Culturel
Américain

Février 2011

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT DU JURY : M. Julien DJOSSE

VICE-PRESIDENT DU JURY : M. Francis ZOGBO

MEMBRE DU JURY : M. François AMETONOU

L'ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET
DE MAGISTRATURE N'ENTEND DONNER
AUCUNE APPROBATION NI IMPROBATION
AUX OPINIONS ÉMISES DANS CE MÉMOIRE.
CES OPINIONS DOIVENT ÊTRE CONSIDÉRÉES
COMME PROPRES À LEUR AUTEUR.

DEDICACES

Je dédie ce mémoire à :

◆ Mon feu Père Saka B. DOKOTO. Papa, même dans l'au-delà, voyez à travers ce travail la concrétisation de votre souhait le plus ardent.

◆ Mes oncles Yérima S. DOKOTO et Roger BIO-YERE. Trouvez en ce travail un début de satisfaction morale pour l'amour que vous m'avez donné et les sacrifices que vous avez consentis pour moi.

◆ Ma maman Constance BIO-YERE. Maman, voici les premiers fruits de tes peines et prières. Daigne la vie te permette d'en jouir à suffisance.

◆ Ma maman Fouléra KARIM . Maman, toute ma gratitude pour m'avoir éduqué et soutenu. Ton œuvre ne sera jamais peine perdue. Que Dieu te bénisse !

◆ Mes neveux et nièces : Manane, Dayane, Faysal, Allem, Fawsia, Mathis et Falaq.

◆ Mes frères, sœurs, cousins et cousines DOKOTO. Les racines de l'éducation sont amères, mais les fruits sont délicieux. Je suis fier de vous car vous et moi sommes un. Amour fraternel.

◆ Tatiana Y. K. ALLAGBE pour son soutien indéfectible.

REMERCIEMENTS

A travers ce travail, je remercie :

- ◆ Mon Dieu qui m'a guidé tout au long de ce travail.
- ◆ Monsieur Bienvenu AKODIGNA qui malgré ses occupations a accepté de diriger ce travail. Recevez ici l'expression de ma profonde gratitude.
- ◆ Madame Paula SATOGUINA mon maître de stage pour le rôle de maman et d'encadreur joué lors de ce stage.
- ◆ Monsieur Julien DJOSSE, coordonnateur CEFOCI, pour son apport et ses conseils.
- ◆ Monsieur Wenceslas MAHOUSI pour ses conseils.
- ◆ Monsieur Juste Bio-YARA pour son apport.
- ◆ Tous les anciens enfants de troupe du Prytanée Militaire de Bembèrèkè et du Lycée Militaire de Jeunes Filles de Natitingou.
- ◆ Toute la STID promotion 2007-2010 et en particulier : Samuel GNANKPON, Djibril SIDI, Yazeed ADEGNIKA, Charbel ADEOGOU et Damien ODAH.
- ◆ Tout le personnel de la bibliothèque de la FSS et en particulier madame Chantal QUENUM, monsieur Georges SODABI, monsieur Simplicie

SEHOUESSO et monsieur Rodrigue DADELE pour leur accueil chaleureux, leur attention et leur conseils.

- ◆ Au doyen de la FSS et à tout son personnel.
- ◆ Toute la famille BIO-YERE et KAKORE.
- ◆ Hassane BAGNAN, Samson TOKANNOU, Epiphane DJOHI, Raliath OROU GOGA et Carine LOKOSSOU.
- ◆ Tous ceux qui d'une manière ou d'une autre, ont contribué à la réalisation de ce travail.

LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

BBF :	Bulletin des Bibliothèques de France
CEFOCI :	Centre de Formation aux Carrières de l'Information
CES :	Certificat d'Etudes Spéciales
CIDMEF :	Conférence Internationale des Doyens des facultés de Médecine d'Expression Française
CSS :	Comité Scientifique Sectoriel
DEMP :	Département des Etudes Médicales et Paramédicales
ENAM :	Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
ESAS :	Ecole Supérieure des Assistants Sociaux
ESK :	Ecole Supérieure de Kinésithérapie
FSS :	Faculté des Sciences de la Santé
MESH:	Medical Subject Heading
OMS :	Organisation Mondiale de la Santé
SID :	Service d'Information Documentaire
STID :	Sciences et Techniques de l'Information Documentaire
TIC:	Technologie de l'Information et de la communication
UNESCO:	United Nations, Education Scientific and Cultural Organization
UAC :	Université d'Abomey-Calavi
UER :	Unité d'Enseignement et de Recherche
UFR :	Unité de Formation et de Recherche
UNICEF:	United Nations Children's Emergency Fund
UNB :	Université Nationale du Bénin

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 :.....	09
Tableau n°2 :.....	22
Tableau n°3 :.....	30
Tableau n°4 :.....	38
Tableaux n°5 :.....	39
Tableau N° 6 :.....	40
Tableau n°7 :.....	40
Tableau n°8 :.....	41
Tableau n°9 :.....	42
Tableau n°10 :.....	42
Tableau n°11 :.....	43
Tableaux n°12 :.....	43
Tableaux n° 13 :.....	44
Tableau n°14 :.....	44
Tableau n°15 :.....	45
Tableau n° 16:.....	45

GLOSSAIRE

Site web : Un site web est un ensemble de pages reliées par des liens hypertextes auquel on accède sur le web par une ou plusieurs adresses qui lui sont propres.

Information literacy : Ce terme sert à qualifier une attitude, une habileté ou un apprentissage. Il a pour synonyme « culture de l'information ou culture informationnelle ».

Maîtrise de l'information : On appelle « maîtrise de l'information » un ensemble de compétences intellectuelles et instrumentales permettant dans un objectif de connaissance, de mettre en œuvre un processus de collecte, d'évaluation, de traitement, de production et de communication de l'information.

Internet : Internet est l'abréviation du terme anglais « Interconnected Network ». C'est un réseau international de communication entre ordinateurs à travers un protocole qui leur permet de parler tous le même langage. Le protocole TCP/IP (Transfer Control Protocol/Internet Protocol).

RESUME

La multiplication des sources documentaires avec une diversité de supports due à l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a rendu nécessaire des explications plus approfondies pour les usagers d'un centre de documentation en quête du savoir. C'est dans cette optique qu'une formation à la recherche documentaire a été initiée à la bibliothèque de la Faculté des Sciences de la Santé (FSS) depuis plusieurs années pour aider ses usagers à mieux effectuer leurs recherches d'information. Mais force est de constater que cette belle initiative a du mal à se concrétiser à cause de l'existence d'un certain nombre de problèmes qui empêchent son bon déroulement. C'est ce qui justifie le choix de notre thème « **Contribution pour une formation performante des usagers de la bibliothèque de la FSS** ». Il vise à montrer le rôle que peut jouer une bonne formation des usagers de cette bibliothèque dans leurs différents rendements.

L'objectif visé par cette étude est de remédier à l'insuffisance dans la formation des usagers pour une exploitation optimale des ressources biomédicales. Nos hypothèses de recherche tantôt concordantes, tantôt partiellement vérifiées nous ont conduit au moyen de diverses investigations à retenir que les causes de ces problèmes se ramènent à proposer des mesures d'accompagnement des usagers dans la formulation adéquate de leurs besoins d'information (Objectif spécifique n°1), proposer des mesures adéquates d'utilisation par les usagers des outils de recherche (Objectif spécifique n°2), proposer des mesures permettant la mise en place d'une salle de recherche et d'une connexion internet haut débit (Objectif spécifique n°3). Il s'agit là d'autant de mesures qui, si elles sont mises en œuvre, permettront d'impulser une nouvelle dynamique aux différentes prestations de la bibliothèque dont la formation des usagers à la recherche documentaire.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

CHAPITRE PRÉLIMINAIRE : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ÉTUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLÉMATIQUE

SECTION I : Cadre physique de l'étude et observations de stage

Paragraphe 1 : Présentation de la structure d'accueil du stage

Paragraphe 2 : Etat des lieux sur les prestations de la structure en observation

SECTION II : Ciblage de la problématique

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.

CHAPITRE PREMIER : CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE L'ÉTUDE

SECTION I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches empiriques et approches théoriques

SECTION II : Collecte et analyse des données

Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

CHAPITRE DEUXIEME : APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE LEUR MISE EN OEUVRE

SECTION I : Approches de solutions

Paragraphe 1 : De la connaissance de la bibliothèque de la FSS au renforcement de la relation « usagers-bibliothèque »

Paragraphe 2 : Pour une meilleure utilisation des ressources biomédicales et une définition de la politique de communication des ressources documentaires de la bibliothèque de la FSS

SECTION II : Conditions de mise en œuvre des solutions : recommandations

Paragraphe 1: Recommandations à l'endroit du décanat de la FSS

Paragraphe 2: Recommandations à l'endroit des responsables de la bibliothèque et de son personnel

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIERES



INTRODUCTION

Le développement constant des technologies de l'information et de la communication (TIC), la mise à disposition d'une masse sans cesse croissante d'information rendent de plus en plus nécessaire le besoin de méthodes et de bonnes pratiques pour être à même d'identifier, sélectionner, localiser et récupérer rapidement des documents fiables. Ce besoin est ressenti par tout un chacun, dans la vie courante, tant privée que professionnelle.

Ainsi, l'utilisateur d'un centre de documentation, compte tenu de l'abondance et de la diversité des sources d'information, a besoin d'une boussole qui lui permette de s'orienter afin de ne pas se perdre ou de se noyer dans la documentation. Cette boussole est synonyme d'une bonne formation des usagers. Elle a pour but principal de rendre l'utilisateur d'un centre de documentation autonome et efficace dans la recherche de l'information. Cette autonomie implique une connaissance et une maîtrise de sources d'information mises à sa disposition par les services d'information. Les usagers de la bibliothèque de la FSS qui sont principalement des enseignants, des étudiants en médecine et sciences connexes et des chercheurs se livrent constamment à une « chasse » de l'information afin d'acquérir de nouvelles connaissances et d'actualiser les anciennes. Il importe alors pour eux de savoir « chasser » l'information (rechercher) et de savoir la « capturer » (trouver). Ceci ne sera possible qu'à travers une bonne connaissance des outils de recherche. Il s'agira alors d'aider les usagers de ce centre à formuler leurs besoins d'information, de les aider à trouver les différentes sources d'information, de les aider à faire des recherches tant manuelles qu'électroniques, et enfin, à se servir de l'information, puis à en faire un bon usage.

La présente étude a pour finalité d'étudier l'importance de la formation des usagers de la bibliothèque de la FSS, d'où le choix du thème « **Contribution pour une formation performante des usagers de la bibliothèque de la FSS** ». Cette étude s'articule autour de trois (03) axes. Primo, nous ferons l'état des lieux de la faculté et de sa bibliothèque. Secundo, nous présenterons les résultats de l'enquête menée auprès des usagers à travers les questionnaires et l'analyse de ses résultats. Tertio, nous esquisserons quelques approches de solution pour une meilleure visibilité des prestations de la bibliothèque et une meilleure utilisation de ses ressources par les usagers.

CHAPITRE PRELIMINAIRE

**CADRE INSTITUTIONNEL DE
L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE
ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE**

Section 1 : Cadre physique de l'étude et observations de stage

Au terme de notre formation du premier cycle en sciences et techniques de l'information documentaire, nous avons effectué un stage pratique à la bibliothèque de la Faculté des sciences de la santé (FSS). Cette faculté a pour mission principale, la formation des cadres supérieurs béninois et étrangers dans le domaine de la santé.

Cette section nous permettra, de présenter le fonctionnement de la FSS et de son centre de documentation en restituant nos observations de stage, et de cibler la problématique de l'étude.

Paragraphe 1 : Présentation de la FSS et de son centre de documentation

I- Présentation de la Faculté des sciences de la santé

A- Historique

Créée en 1971, la Faculté des sciences de la santé (FSS) qui est située au sud de la ville de Cotonou, est une institution d'enseignement de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) du Bénin. Elle est issue de la transformation par décret n°353/METS/UNB du 22 décembre 1977 de la première institution de formation médicale, le Département des Etudes Médicales et Paramédicales (DEMP), établi en Octobre 1971.

B- Mission principale, objectifs et organisation de la Faculté des sciences de la santé

1/ Mission principale

Elle est la première institution universitaire au Bénin chargée de la formation des cadres supérieurs dans le domaine de la santé comme le

mentionne l'arrêté 1989/064/MEMS/OG/UNB portant création, organisation et fonctionnement avec des unités d'enseignement et de recherches, des départements et une administration. L'ensemble constitue une organisation que dirige un doyen qui est assisté de trois vice-doyens, d'un secrétaire principal, des responsables d'écoles, des chefs de départements. Comme tous les établissements de l'UAC, la FSS dispose d'un budget, contrôlé par l'agent comptable du rectorat qui cosigne les chèques avec le Doyen de la Faculté.

Le système de formation est de type disciplinaire basé sur l'enseignement théorique par discipline et par stages cliniques dans les hôpitaux.

2- Objectifs poursuivis par la Faculté des sciences de la santé

2-1 Objectifs généraux

Les objectifs généraux orientent les formations dispensées dans les différentes unités de la Faculté de médecine. Ces unités sont au nombre de quatre (4) et leurs objectifs respectifs sont les suivants :

- **Les objectifs généraux de l'Unité de formation et de recherche (UFR) de médecine**

L'UFR de médecine est chargée, d'assurer les enseignements relatifs au traitement des pathologies par la chimiothérapie et, de la mise au point des remèdes ;

- **Les objectifs généraux UFR de Pharmacie** sont les mêmes que ceux de l'UFR de Médecine ;

- **Les objectifs généraux de l'Ecole Supérieure des Assistants Sociaux**

L'Ecole Supérieure des Assistants Sociaux est un établissement de formation paramédicale. Elle forme les Assistants sociaux dont la fonction principale est d'amener les individus, les groupes, les communautés à identifier leurs besoins, à connaître leurs potentialités économiques, sociales et culturelles en vue de l'amélioration de leurs conditions d'existence.

• **Les objectifs généraux de l'Ecole Supérieure de Kinésithérapie**

L'Ecole Supérieure de Kinésithérapie assure la formation du personnel ayant en charge la rééducation fonctionnelle des patients, suite à une impotence causée par une intervention chirurgicale, un traumatisme ou une maladie. Elle peut également fournir d'autres prestations comme la formation des masseurs à des fins thérapeutiques ou relaxantes.

2-2 Objectifs institutionnels

A la fin de sa formation, le médecin diplômé de la Faculté des sciences de la santé de l'Université d'Abomey-Calavi doit être capable :

✓ De fournir des prestations de service à tous les niveaux du système de santé à savoir :

* Les soins promotionnels ;

* Les soins préventifs ;

* Les soins curatifs ;

* Les soins ré adaptatifs ;

✓ D'accomplir des tâches administratives ;

✓ D'accomplir des tâches de formation du personnel de l'équipe de santé ;

✓ D'accomplir des activités de recherche.

Un cadre physique et une organisation structurelle de l'ensemble des services s'avèrent indispensables pour l'accomplissement de la mission et des objectifs assignés à la FSS.

3- Organisation et fonctionnement de la Faculté des sciences de la santé

Il s'agit de l'organisation structurelle à travers les différents services de la Faculté et de leur fonctionnement.

3-1 Organisation de la Faculté des sciences de la santé

L'organisation structurelle de la Faculté des sciences de la santé se présente comme suit :

❖ Les organes de direction

Le Décanat : il est composé du Doyen et de trois Vice-Doyens.

Le Doyen est chargé de la gestion administrative, financière et académique et de l'exécution des décisions du Conseil Facultaire. Les Vice-Doyens gèrent les activités académiques et pédagogiques sous la responsabilité du Doyen.

❖ Les organes pédagogiques

- ✓ Le Secrétariat Principal ;
- ✓ La Coordination ENAS ;
- ✓ Les Départements ;
- ✓ Unité de formation et de Recherche UFR ;
- ✓ Les Laboratoires ;
- ✓ Le CES.

❖ **Les services administratifs**

Il existe six (6) services administratifs à savoir :

- Le secrétariat administratif ;
- Le service de la scolarité et de la statistique ;
- La comptabilité ;
- Le service de la maintenance et de l'audiovisuel ;
- Le service du personnel ;
- La bibliothèque.

Ainsi se présentent les services administratifs et techniques de la Faculté des sciences de la Santé. Qu'en est-il de son fonctionnement ?

3-2 Fonctionnement de la Faculté des Sciences de la Santé

3-2-1 Gestion de la Faculté des Sciences de la Santé

La Faculté dirigée par une équipe décanale élue au sein du corps enseignant est composée d'un doyen assisté de trois vice-doyens. L'actuelle équipe décanale dont le mandat est de 3 ans a été élue le 10 janvier 2010.

Tableau n°1: Equipe décanale de la Faculté des sciences de la santé

Doyen : Professeur titulaire André BIGOT

UNITES DE FORMATION	Vice-Doyens
Unité de Formation et de Recherches (UFR) de Médecine	Professeur Agrégé François DJROLO
Unité de Formation et de Recherches (UFR) de Pharmacie	Professeur Agrégé Gervais HOUNNOU
Ecole Supérieure des Assistants Sociaux, Ecole Supérieure de Kinésithérapie	Professeur Agrégé Jean-Léon OLORY-TOGBE

Le secrétariat administratif est composé de quatre (4) agents. Ils ont pour mission de :

1. Coordonner les activités des services qui sont sous leur autorité ;
2. Traiter les courriers arrivée et départ.

3-2-2 Cadre pédagogique

Sur le plan pédagogique, il existe deux organes et un séminaire pédagogique qui se tient à la fin de chaque année. Il réunit le corps enseignant et le Bureau d'Entité des Etudiants. Les deux organes sont :

- ✓ **Le Comité Scientifique Sectoriel de la Faculté des sciences de la santé (CSS/FSS)**

Il est créé à l'Université d'Abomey-Calavi un Conseil scientifique et des Comités scientifiques sectoriels de chaque entité de formation, par arrêté N°226/MEMS/DGM/UNB du 29 janvier 1988.

Le Comité Scientifique Sectoriel de la FSS (CSS/FSS) est l'organe technique du Conseil Scientifique de l'Université d'Abomey-Calavi pour la FSS. Les Comités Scientifiques Sectoriels sont responsables du fonctionnement des laboratoires relevant de leur compétence.

Sont membres du Comité scientifique sectoriel:

- Les responsables d'établissement ou d'Unité de formation et de recherche ;
- Les chefs de départements ;
- Un représentant élu de chaque département pour un mandat de 3 ans.

Le président du Comité Scientifique est élu en son sein.

✓ **Conseil facultaire**

La Faculté des sciences de la santé est animée par un Conseil facultaire comprenant tous les enseignants permanents de la FSS. Chaque premier mercredi du mois, le Conseil facultaire ordinaire de la FSS se réunit de 15 h à 19 h. Des Conseils facultaires extraordinaires peuvent se réunir sur convocation du Doyen de la FSS. Les Conseils facultaires sont présidés par le Doyen, assisté des Vice-Doyens et du secrétaire principal de la FSS.

3-3-3 Les services facultaires et hospitaliers de la FSS

Les services facultaires et hospitaliers de la FSS sont de deux types: Les Unités d'Enseignement et de Recherche (UER) et les Unités de Production.

- **Les Unités d'enseignement et de recherche**

Les différentes activités d'enseignement et de recherche sont organisées au niveau d'Unités d'enseignement et de recherche (UER). Les UER sont

actuellement au nombre de 56, regroupées en 7 Départements par arrêté rectoral N°0408-00/UNB/SG/VR-CAA/SEOU du 15 juin 2000.

- **Les Unités de production**

Actuellement, trois services facultaires ou hospitalo-universitaires sont organisés en Unités de production en vue de fournir des prestations de service. Ce sont :

- ✓ L'unité de matériels éducatifs pour les personnels de santé (MEPS) ;
- ✓ L'unité de production d'anatomie pathologique et de cytologie (UPAC) ;
- ✓ Unité de neurophysiologie et d'explorations fonctionnelles.

C- Les formations disponibles à la Faculté des sciences de la santé

Les formations de base

Il existe quatre établissements de formation à la Faculté des sciences de la santé (FSS) de Cotonou. Il s'agit de :

- **L'Unité de Formation et de Recherches (UFR) de Médecine**

L'UFR de Médecine a été ouverte en 1971. Le cursus de formation de base à l'UFR de Médecine dure sept (7) ans répartis en deux (2) cycles qui durent respectivement deux (2) et cinq (5) ans.

- **L'Unité de Formation et de Recherches (UFR) de Pharmacie**

L'UFR de Pharmacie a été ouverte en 1999. Les enseignements de l'UFR de Pharmacie s'organisent en deux (2) cycles d'une durée totale de six (6) ans. Au cours de leur cursus, outre les cours magistraux et les travaux pratiques,

les étudiants effectuent des stages en officine et/ou dans des établissements de grossistes. La durée totale de stage est de 8 mois. La dernière année d'études est consacrée au stage spécifiquement orienté vers la préparation et la rédaction de la thèse d'exercice en sciences pharmaceutiques.

- L'Ecole Supérieure des Assistants Sociaux (ESAS)

L'ESAS a été ouverte en 1980. Les études sont organisées en un cycle unique d'une durée de trois (3) ans. Cette formation s'achève par la soutenance d'un mémoire.

- L'Ecole Supérieure de Kinésithérapie (ESK)

L'ESK a été ouverte en 2000. Les études à l'Ecole Supérieure de Kinésithérapie s'organisent en un cycle unique d'une durée de trois (3) ans. La formation s'achève par la soutenance d'un mémoire. Il pourrait bientôt y avoir un second cycle.

Les formations spécialisées

Actuellement, dix (10) Certificats d'Etudes Spéciales (CES) sont organisés à la FSS:

Certificats d'Etudes Spéciales :

- D'anesthésie - réanimation ;
- De chirurgie générale ;
- De gynécologie - obstétrique ;
- De médecine interne ;
- D'oto- rhino - laryngologie et de chirurgie cervico - faciale ;
- De pédiatrie et génétique médicale ;
- De psychiatrie de l'adulte ;
- De pédopsychiatrie ;

- De santé au travail ;
- De pharmacie.

En tant qu'institution de formation spécialisée, la Faculté des Sciences de la Santé ne peut atteindre ses objectifs de formation sans l'existence d'un service adéquat de documentation.

II- Observations de stage à la Bibliothèque de la Faculté des Sciences de la Santé

A- Cadre juridique et historique

Dès la création de l'Université Nationale du Bénin (UNB) en 1975, actuelle Université d'Abomey-Calavi (UAC), la bibliothèque de la faculté de médecine servait de bibliothèque centrale et desservait toute l'université.

De 1978-1979, il y a eu la décentralisation (chaque faculté ayant ouvert sa bibliothèque) et la bibliothèque centrale redevint la bibliothèque de la FSS. La bibliothèque avait alors à sa tête un non-spécialiste.

En 1986, la bibliothèque a été transférée dans un autre bâtiment et un bibliothécaire confirmé a été affecté à sa tête, en la personne de Monsieur Charlemagne AHOSSI appelé peu après à d'autres fonctions. Monsieur AHOSSI a laissé sa place à Madame Paula SATOGUINA, documentaliste formée à l'Ecole Nationale d'Administration du Bénin.

Les principales missions assignées à la bibliothèque de la Faculté des Sciences de la Santé sont :

- Identifier et acquérir les documents nécessaires et spécifiques à tous les programmes de formation en tenant compte des filières existantes ;
- Contribuer à la formation des médecins, des assistants sociaux en mettant son fonds à la disposition des étudiants pour approfondir les cours ;

- Recevoir des professeurs pour la préparation de leurs enseignements, des praticiens pour leur travail quotidien, des autres usagers en quête d'informations médicales ;
- Traiter les documents acquis et les mettre à la disposition des usagers ;
- Faire connaître les documents et veiller à leur bonne circulation et protection.

Les missions assignées à la bibliothèque lui permettent d'organiser et de gérer son fonds documentaire. C'est pourquoi nous allons nous interroger sur ces ressources et sur la manière dont elles sont gérées.

B. Ressources et gestion des fonds conservés

1- Ressources humaines

La bibliothèque de la FSS emploie huit (08) agents dont un (01) administrateur d'action culturelle, un (01) technicien supérieur des sciences de l'information documentaire, un (01) secrétaire adjoint des services administratifs, trois (03) préposés des services administratifs et deux (02) agents d'entretien.

2- Ressources matérielles

Le bâtiment qui l'abrite comporte une salle de lecture d'une capacité de 270 places assises, une salle d'informatique, trois magasins, deux bureaux et un débarras. Il faut préciser que la vétusté des appareils occasionne l'indisponibilité de la salle d'informatique actuellement en cours de réfection.

3- Ressources financières

La bibliothèque ne dispose pas d'un budget de gestion autonome. Elle ne souscrit donc à aucun abonnement et son fonds documentaire provient

essentiellement de dons en particulier de la coopération, avec la Conférence Internationale des Doyens des Facultés de Médecine d'Expression Française (CIDMEF), l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la United Nations Children's Emergency Fund (UNICEF), la Coopération Belge et la Coopération Française.

4- Les fonds documentaires de la Bibliothèque

La bibliothèque de la FSS gère principalement trois (03) catégories de fonds documentaires à savoir : le fonds des monographies, le fonds des périodiques, et la littérature grise.

Elle possède une collection spécialisée en médecine, pharmacie et sciences précliniques qui s'élève à environ 8327 ouvrages, 2245 titres de thèses et mémoires soutenus à la Faculté des Sciences de la Santé, 52 titres d'encyclopédies médicochirurgicales et 23 titres courants de périodiques.

• Gestion du fonds des périodiques et de la littérature grise

✓ La collecte

L'acquisition des périodiques se fait par des dons. Par contre, la littérature grise (thèses et mémoires) produite par le corps étudiantin est rassemblée après le dépôt de ceux-ci en cinq (05) exemplaires.

✓ Le traitement des périodiques

Le traitement des périodiques peut s'identifier en cinq (05) phases :

- L'estampillage ;
- L'enregistrement ;
- Le bulletinage ;
- L'exposition au présentoir ;
- Le rangement au magasin.

✓ La diffusion des périodiques

La consultation des périodiques se fait en principe sur place tous les jours ouvrables de 10h à 20h et le Samedi de 9h à 12h.

✓ Le traitement de la littérature grise

Le traitement de la littérature grise peut se résumer en quatre (04) étapes à savoir :

- L'estampillage ;
- Le catalogage ;
- L'indexation ;
- L'enregistrement dans les bases WINISIS et KOHA.

• **Gestion des fonds des monographies**

✓ La collecte

La plupart des monographies et ouvrages de référence ont été obtenus par le biais des dons et legs venant des organismes partenaires que sont : l'OMS ; le CIDMEF ; l'UNICEF ; la coopération française et la coopération belge.

✓ Le traitement

Le traitement des monographies peut s'identifier comme suit :

- L'estampillage ;
- Le catalogage ;
- L'indexation ;
- L'enregistrement dans les bases WINISIS et KOHA ;
- L'attribution des cotes.

L'indexation se fait grâce au MeSH (Medical Subject Heading). Une cote est ensuite attribuée au document.

Leur rangement est systématique ; chronologique ; propre aux domaines de la médecine.

✓ La diffusion

La communication des monographies se fait par le canal d'un seul instrument à savoir : le catalogue des monographies.

PARAGRAPHE 2 : Etat des lieux sur les prestations de la structure d'accueil et inventaire des forces et faiblesses

I - Etat des lieux sur les prestations de la Bibliothèque de la FSS

Notre passage à la bibliothèque de la FSS, nous a permis de faire les constats ci-après :

Les différentes écoles et facultés de l'UAC disposent chacune d'une bibliothèque universitaire, conformément aux dispositions réglementaires respectives appropriées. Pour ce qui concerne la FSS qui est née de la transformation par décret n°353/METS/UNB du 22 décembre 1977 de la première institution de formation médicale, le Département des études médicales et paramédicales (DEMP), établi en octobre 1971, sa bibliothèque servait de bibliothèque centrale et elle desservait toute l'université dès la création de L'UNB. Cependant, toutes les dispositions pratiques ne sont pas prises pour que ces différentes bibliothèques puissent accomplir leurs missions. En effet, les bibliothèques universitaires visent comme objectif de mettre à la disposition des étudiants de toutes les entités universitaires, des professeurs et des chercheurs, toutes les informations dont ils ont besoin à travers la consultation sur place ou aux moyens de prêt à domicile ou de prêt inter bibliothèques.

Pour accomplir ses missions, la bibliothèque de la FSS exécute certaines activités techniques en suivant les différentes étapes de la chaîne documentaire.

❖ **L'acquisition des documents à la FSS**

Dans le cas de la bibliothèque de la FSS, il faut noter qu'elle ne dispose pas d'un budget d'acquisition propre et les documents dont elle dispose proviennent essentiellement des dons. C'est ce qui explique la vétusté du fonds documentaire et la quasi absence de documents récents. Les sous-domaines les plus affectés sont la pharmacie, les sciences sociales, la kinésithérapie.

❖ **Le traitement des documents**

Le traitement se fait en deux étapes : le traitement matériel et le traitement intellectuel.

- **Le traitement matériel des documents à la bibliothèque de la FSS**

Le traitement matériel des documents s'occupe de la partie physique du document ; les documents reçus sont triés, enregistrés, puis estampillés.

- **Le traitement intellectuel des documents à la bibliothèque de la FSS**

Le traitement intellectuel est l'ensemble des opérations classiques de catalogage, d'indexation et de cotation des documents reçus. Le logiciel documentaire utilisé est le Winisis. L'indexation se fait avec le thésaurus Medical Subject Heading (MeSH).

❖ **La diffusion et la communication de l'information à la bibliothèque de la FSS**

Elles se font à travers le prêt à domicile, la consultation sur place et l'initiation à la recherche documentaire.

➤ **Prêt à domicile**

Chaque étudiant ou chercheur inscrit dans la base de données WINISIS a droit à un emprunt de deux ouvrages pendant 15 jours, renouvelable une seule fois pour une durée de 7 jours à l'exception des ouvrages de la pharmacie et des nouvelles acquisitions dont le délai de prêt est 3 jours. Mais il y a des ouvrages qui sont exclus du prêt à domicile ; c'est-à-dire les ouvrages en un seul exemplaire, les encyclopédies, les ouvrages de référence et les périodiques.

➤ **La consultation sur place**

A la bibliothèque de la FSS, le temps de consultation sur place s'étend de 9h à 17h. Pour consulter les documents sur place, l'utilisateur présente une pièce d'identité, remplit une fiche sur laquelle est inscrite la date du jour, son identité, son entité, le titre du document, l'auteur et la cote. Sa carte est gardée avec la fiche jusqu'au dépôt du document.

➤ **L'initiation à la recherche documentaire**

Il est donné aux usagers une formation à l'initiation de la recherche documentaire à la Bibliothèque de la FSS chaque jour ouvrable de 14heures à 14heures 30 minutes. Cette formation de 30 minutes par jour est insuffisante et se déroule autour d'un seul poste connecté à l'Internet. Le débit de la connexion est très lente et ne permet pas d'explorer plusieurs sites web. La formation est irrégulière avec un effectif très restreint des participants. Cette formation s'avère basique et insuffisante pour permettre aux usagers d'affronter les difficultés lors d'une recherche approfondie.

II - Inventaire des forces et faiblesses

A partir de l'exposé précédemment fait, nous pouvons établir un récapitulatif des faiblesses (problèmes) et forces (atouts) notées dans le fonctionnement de la bibliothèque.

1- Inventaire des forces

Les forces de la bibliothèque de la FSS sont entre autres :

- Existence de personnel qualifié et expérimenté ;
- Diversification des supports et des formats des mémoires (papier et CD) ;
- Renforcement progressif du parc informatique de la bibliothèque ;
- Disponibilité d'un site Internet ;
- Installation effective du logiciel WINISIS et sa migration vers KOHA.

2- Inventaire des faiblesses

Les faiblesses en revanche sont :

- Insuffisance de la formation des usagers aux ressources biomédicales ;
- Vétusté du fonds documentaire ;
- Interruption de la connexion WIFI ;
- Détérioration des documents ;
- Insuffisance de rayons de rangement ;
- Mauvaise conservation des mémoires mis en réserve ;
- Insuffisance de titres pour certaines spécialités ;
- Inaccessibilité des mémoires sur supports optiques (CD);
- Exiguïté des locaux face à la croissance exponentielle du fonds des mémoires ;
- Inexistence d'un système de surveillance dans le magasin ;
- Absence d'un budget d'acquisition ;
- Indisponibilité du parc informatique depuis Mai 2009 ;
- Faiblesse du taux de fréquentation de la bibliothèque ;
- Inexistence d'une version électronique des thèses et mémoires de 1978 à 2007.

Tableau N° 2 : Regroupement des problèmes en centre d'intérêt

N°	Centres D'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématiques
1	Gestion de la littérature grise	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistence d'une version électronique des thèses et mémoires de 1978 à 2007 - Inexistence d'un catalogue de thèses en ligne dans le site de la bibliothèque 	Défaut de numérisation des thèses et mémoires	Problématique de la numérisation des thèses et mémoires de 1978 à 2007
2	Gestion du fonds documentaire et du magasin	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistence d'un système de surveillance - Non accès des usagers aux rayons - Vétusté des collections - Inexistence d'une politique d'acquisition 	Manque de performance dans la gestion du fonds documentaire du magasin	Problématique d'une gestion peu performante du fonds documentaire et du magasin de stockage
3	Outils de recherche	<ul style="list-style-type: none"> - Méconnaissance des outils de recherche par les usagers - Mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers - Mauvaise stratégie de la formation des usagers - Méconnaissance du site web de la bibliothèque - Insuffisance de la durée de formation - Désintéressement de la formation par certains usagers - Inexistence d'une salle de recherche et d'un bon débit de connexion internet - Non insertion de la formation dans l'emploi du temps des étudiants 	Manque d'autonomie et de performances dans l'exploitation des ressources biomédicales	Problématique de l'insuffisance de la formation des usagers dans l'exploitation des ressources biomédicales

SECTION 2 : Ciblage de la problématique

PARAGRAPHE 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

I - Choix de la problématique

L'analyse des différents problèmes identifiés au cours de notre stage laisse percevoir que tous les centres d'intérêts représentent des problématiques auxquelles la bibliothèque de la FSS doit résolument faire face pour améliorer ses prestations. Pour ce faire, nous avons retenu trois problématiques que sont :

- La problématique de la numérisation des thèses et mémoires de 1978 à 2007 ;
- La problématique d'une gestion peu performante du fonds documentaire et du magasin de stockage ;
- La problématique de l'insuffisance de la formation des usagers dans l'exploitation des ressources biomédicales.

Bien que ces problématiques soient toutes importantes, nous nous consacrerons à une seule étant donné que notre étude ne peut porter sur plus d'une. Alors, nous avons décidé au regard de nos connaissances en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire, de la diversité et la densité des sources d'information de nos jours, de résoudre la troisième problématique, celle de l'« insuffisance en matière de la formation des usagers aux ressources biomédicales ». Il s'avère nécessaire de résoudre cette problématique en prenant en compte les problèmes spécifiques suivants :

- La méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque ;
- La mauvaise utilisation des outils de recherche ;
- La non maîtrise des outils de recherche.

Comment trouver, évaluer, interpréter, et exploiter les informations alors que le stock informationnel disponible continue d'augmenter à un rythme exponentiel, en particulier celui des informations en format électronique? Dans ces conditions, l'un des gages de réussite est de développer la formation à la « maîtrise de l'information » c'est-à-dire adopter une bonne politique de formation des usagers.

II - Justification du sujet

Le choix de notre thème de recherche découle du constat que de nos jours, le stock des informations disponibles continue d'augmenter à un rythme exponentiel, en particulier, celui des informations disponibles en format électronique. Cette croissance exige que chacun à tout âge, soit capable de choisir, d'évaluer, et d'intégrer des informations provenant de sources variées. Cette gestion efficace et efficiente de l'information exige une maîtrise des outils de recherche que sont : les ouvrages de référence, les catalogues d'ouvrages, les répertoires périodiques, les bases de données etc. Il s'agira pour nous d'aider l'utilisateur à rechercher l'information de façon efficace. En d'autres termes, l'aider à avoir une bonne connaissance des sources d'information, des gisements d'informations ou des outils d'accès à l'information.

Une bonne formation des usagers de la bibliothèque de la FSS, une bibliothèque spécialisée en médecine et sciences connexes s'avère indispensable afin de leur permettre de se familiariser avec les outils de recherche et d'actualiser leurs connaissances.

Paragraphe : 2 Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.

I- Spécification de la problématique.

Dans le cadre de l'étude sur le thème « **Contribution pour une formation performante des usagers de la bibliothèque de la FSS** », nous avons un problème général et de problèmes spécifiques.

Problème général

Il s'agit en clair du manque d'autonomie et de performance des usagers de la Bibliothèque de la FSS dans l'exploitation des différentes ressources de la Bibliothèque.

Problèmes spécifiques

- La méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque ;
- La mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque ;
- La non maîtrise des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque.

II-Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée

Une fois les problèmes spécifiés identifiés, et la problématique posée, il est nécessaire de préciser les objectifs : généraux et spécifiques à atteindre. Suivront ensuite l'identification des différentes causes susceptibles d'entraîner ces problèmes et la spécification des hypothèses de l'étude afin de réaliser le tableau de bord suivi de la revue de littérature qui fera un point des avis et contributions de plusieurs spécialistes de l'information documentaire sur le sujet. Nous achèverons notre étude par la définition d'une méthodologie de recherche constituée de deux points à savoir : l'approche théorique et

l'approche empirique d'une part et l'analyse des données, l'établissement du diagnostic, puis les approches de solutions et recommandations d'autre part.

CHAPITRE PREMIER

DU CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE L'ÉTUDE ET

SECTION 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

I - Objectifs et hypothèses de l'étude

1) Objectifs de l'étude :

Ces objectifs seront déterminés en termes d'objectif général et d'objectifs spécifiques.

- **Objectif général**

Il s'agira à travers cette étude d'examiner les moyens à mettre en œuvre pour rendre les usagers de la bibliothèque de la FSS autonomes et performants dans l'exploitation des différentes ressources de la bibliothèque.

- **Objectifs spécifiques**

Dans l'optique d'atteindre cet objectif général, il faut parvenir aux objectifs spécifiques liés aux trois problèmes spécifiques retenus. Ces trois objectifs spécifiques se présentent comme suit :

Objectif n°1

- Formuler des mesures de facilitation et d'accompagnement des usagers pour mieux exprimer leurs besoins d'information.

Objectif n° 2

- Proposer des mesures adéquates d'utilisation des outils de recherche par les usagers.

Objectif n° 3

Créer les conditions permettant la mise en place d'une salle de recherche équipée d'une connexion Internet à haut débit.

2) Hypothèses de l'étude

Ici on distingue trois hypothèses spécifiques :

- **Hypothèse spécifique n°1**

La méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque est due au manque de formation.

- **Hypothèse spécifique n°2**

La mauvaise utilisation des outils de recherche est liée à l'insuffisance de la maîtrise des catalogues papiers et des sites web dans le domaine de la santé.

- **Hypothèse spécifique n°3**

L'inexistence d'une salle est due au désintérêt du décanat pour les pratiques de la recherche.

Tableaux de bord de l'étude (TBE) : Tableau 3

NIVEAU D'ANALYSE	PROBLEMATIQUE	OBJECTIFS	CAUSES SUPPOSEES	HYPOTHESES
NIVEAU GENERAL	Problème général	Objectif général	Cause générale	Hypothèse générale
	Insuffisance dans la formation des usagers pour une exploitation optimale des ressources biomédicales	Rendre les usagers de la bibliothèque de la FSS autonomes et performants dans l'exploitation des ressources biomédicales	-	-
NIVEAU SPECIFIQUE	Problème spécifique n°1	Objectif spécifique n°1	Cause spécifique n°1	Hypothèse spécifique n°1
	La méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque	Formuler des mesures de facilitation et d'accompagnement des usagers à mieux exprimer leurs besoins d'information	Manque de formation des usagers de la bibliothèque	La méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque est due au manque de leur formation
	Problème spécifique n°2	Objectif spécifique n°2	Cause spécifique n°2	Hypothèse spécifique n°2
	La mauvaise utilisation des outils de recherche	Proposer des mesures adéquates d'utilisation des outils de recherche par les usagers	Méconnaissance du site de la bibliothèque et des sites dignes de confiance dans le domaine de la santé	La mauvaise utilisation des outils de recherche est liée à l'insuffisance de la maîtrise des catalogues- papiers et des sites web dans le domaine de la santé
	Problème spécifique n° 3	Objectif spécifique n°3	Cause spécifique n° 3	Hypothèse spécifique n° 3
Inexistence d'une salle de recherche et d'un bon débit de connexion internet	Créer les conditions permettant la mise en place d'une salle de recherche équipée d'une connexion Internet à haut débit	Désintérêt du décanat pour la formation des usagers	L'inexistence d'une salle de recherche est due au désintérêt du décanat pour les pratiques de la recherche.	

II- Revue de littérature

Selon le *Petit Robert Langue française* (2009), « la formation est définie comme l'action de se former, manière dont quelque chose se forme ou est formé. C'est également l'ensemble des connaissances théoriques et pratiques dans une technique, un métier ». Pour ce dictionnaire, un usager est une personne titulaire d'un droit d'usage. C'est une personne qui utilise un service public, le domaine public.

Pour le *Petit Larousse* (2010), « la formation est l'action de former, manière dont quelqu'un se forme, apparaît. Ce même dictionnaire définit l'usager comme une personne qui utilise un service, en particulier un service public, ou qui emprunte le domaine public. »

Pour le *Dictionnaire de l'information*, « un usager est une personne qui fait (lit, butine, zappe, regarde, écoute, touche etc.) avec la matière informationnelle pour obtenir un effet qui satisfasse son besoin d'information ». Ainsi, selon le type de technique utilisée, un usager peut être un lecteur, un visiteur, un auditeur, un spectateur. Selon l'expérience de l'usager, il peut être novice ou expert régulier ou irrégulier. Selon l'importance de l'usager, si on est capable de l'évaluer, il peut être important, modéré, faible ou nul.

Ainsi, plusieurs spécialistes de l'information documentaire ont voulu élucider le thème de la formation des usagers.

Pour **De Kimpe** (1999), « la formation des utilisateurs est définie comme l'ensemble des actions que la bibliothèque entreprend pour réduire les barrières empêchant l'accès à l'information ».

Selon **Caron** (2000), « les bibliothèques sont actives en formation des usagers depuis plus de 30 ans. Ce que l'on appelait formation documentaire a

connu des interprétations extrêmement variées, allant de la simple visite de la bibliothèque à des cours structurés et crédités dans le cursus de l'étudiant d'une discipline donnée. Ces interventions avaient pour buts communs de mieux habilitier l'étudiant en lui faisant découvrir et utiliser un certain nombre d'outils documentaires susceptibles de lui permettre de réaliser des études et des recherches de meilleure qualité ».

En 1999, la BBF consacrait un numéro thématique à la formation des usagers reconnaissant ainsi l'importance croissante de ces actions pour les bibliothèques tant universitaires que publiques. Ce numéro a défini le cadre institutionnel dans lequel ce type de formation doit s'insérer, rappelant ainsi les **trois lois** en vertu desquelles une action de formation doit être : « *inscrite dans les cursus universitaires ; assurée en collaboration avec les enseignants des disciplines et soumise à validation* ».

Toujours dans ce même numéro, les objectifs assignés à la formation sont clairement identifiés : il s'agit :

« de lutter à la fois contre l'échec des étudiants de 1^{er} Cycle , en favorisant l'acquisition, d'une autonomie dans l'accès à l'information qui leur permette de s'intégrer dans l'environnement de travail universitaire et de donner aux étudiants plus avancés qu'ils destinent à la recherche ou souhaitent préparer à intégrer la vie professionnelle, les moyens d'utiliser et d'exploiter des ressources d'information plus spécialisées ».

Pour **Wilson** (1995), « *la formation à la maîtrise de l'information comprend un ensemble d'activités de formation qui, loin de s'exclure mutuellement, tendraient plutôt à coexister et à se compléter : l'initiation à la*

bibliothèque ; la formation documentaire et la formation à l'usage de l'information. »

Pour le *Dictionnaire de l'information*, c'est l'information électronique (en ligne) qui a remis à l'honneur la formation des usagers. Le peu de convivialité et la nouveauté des premières techniques d'information rendaient nécessaires des formations comme les formations à l'interrogation des banques d'information. Avant 1970, les systèmes de repérage en ligne de l'information étaient encore confidentiels. Depuis 1970, leur disponibilité et leur popularité n'ont cessé d'augmenter. De complexes et coûteux, utilisables seulement par des spécialistes, ces systèmes sont devenus des outils d'un usage quotidien et facile dans les bibliothèques et centres de documentation, et chez le public en général. Ce large usage a rendu de plus en plus nécessaire le besoin d'une formation de leurs usagers.

Dans l'article « *Nouveaux outils pour la recherche* » tiré du BBF, **Montbrun et Duffau** (2005) affirment que :

« la formation documentaire dans les bibliothèques universitaires a pour objectifs d'apprendre à l'étudiant à : traiter des informations ; trouver une information et mener une recherche documentaire de manière critique ; dominer une stratégie de recherche en maîtrisant le processus d'appropriation de l'information ; mener une stratégie d'étude. »

Elle devient de plus en plus indispensable face à l'inflation documentaire, à la densité des supports et à la vitalisation des bibliothèques.

Pour **Panijel-Bonvalot** (2005), dans le BBF, dossier *Formation des usagers*, « la formation documentaire des étudiants dans les universités françaises s'inscrit dans deux dynamiques : l'essor des technologies de

l'information, qui nécessitent sans cesse de nouvelles compétences, et l'aiguillon politique d'une demande sociale d'accès massif à l'enseignement supérieur, de conditions de réussite et de préparation à la vie professionnelle.»

Fressard (2005) affirme quant à lui que « l'enseignement de la méthodologie documentaire constitue un important facteur de réussite des étudiants du 1^{er} cycle ». La bibliothèque de l'université de Paris 4, qui dès 1984 a créé des formations diverses et adaptées, a fait œuvre de pionnier en ce sens. Ces formations n'ont cessé de se heurter à d'importantes difficultés liées à leur caractère non obligatoire, à l'évolution du rapport étudiant/enseignant, et au phénomène de l'internet, contexte nécessitant un certain nombre de réformes.

Les universités s'adaptent peu à peu, et plus ou moins, à ce contexte, chacune développant un projet autonome, encadré par la loi d'orientation de l'enseignement supérieur et les circulaires ministérielles.

Si « la formation des utilisateurs » aux « nouvelles technologies de l'information » a permis le développement de formations techniques instrumentales à la documentation, la « formation à la maîtrise de l'information » facteur d'affiliation universitaire, émerge difficilement, en s'appuyant sur des directives gouvernementales prévoyant des dispositifs de lutte contre l'échec.

Le terme *information literacy* a été employé pour la première fois par **Zurkowski** (1974), président de l'Information Industry Association (IIA) en 1974 pour désigner les capacités des employés à utiliser l'information à bon escient en se servant des bonnes sources et des bons moyens techniques pour y parvenir.

Stoll, du bureau de la formation à la sous-direction des bibliothèques et de la documentation (SDGB) fit quelques rappels : la formation des usagers à l'information scientifique et technique constitue un des axes forts de l'enseignement supérieur avec la mise en place en 1997 de la « loi Bayrou » qui rend obligatoire un enseignement de méthodologie au 1^{er} cycle et l'intégration en 2000 de la formation des usagers aux contrats d'établissements.

Blin, dans son article « la formation des usagers dans l'enseignement supérieur : état des lieux » paru dans le BBF, affirme que « *depuis 1999, chaque année entre 70 et 90% des universités en France présentent dans le volet documentaire, un projet de mise en place d'une formation des usagers, voire de plus en plus, d'extension d'un dispositif déjà existant* ».

A travers l'analyse et la pertinence des déclarations de ces différents spécialistes de l'information documentaire, on remarque aisément que l'importance de la formation des usagers des bibliothèques universitaires de nos jours n'est plus à démontrer.

Ainsi les usagers de la FSS, qui est un haut lieu du savoir dans le domaine médical au Bénin, ont impérativement besoin d'une bonne formation afin de mieux actualiser leurs connaissances au quotidien.

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approche théorique et empirique

Toute démarche scientifique pour être fiable, efficace et convaincante se doit de suivre une méthodologie. Ainsi dans le cadre de notre étude, notre méthodologie sera basée aussi bien sur l'approche théorique qu'empirique.

I- L'APPROCHE THEORIQUE : LA REVUE DOCUMENTAIRE

Dans le cadre de nos investigations sur le sujet de notre étude, nous avons répertorié la documentation nécessaire dans plusieurs centres à savoir :

- La bibliothèque de la Faculté des Sciences de Santé (FSS) ;
- La bibliothèque de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) ;
- La Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC) ;
- Les informations sur Internet.

II- L'APPROCHE EMPIRIQUE

A- L'observation directe

Il s'agit de l'ensemble des constats faits par nous dans notre structure d'accueil de stage et sur le terrain.

B- Les méthodes de collecte de données

Elles consisteront, après avoir ciblé un échantillonnage représentatif, à évaluer et analyser les points de vue de différents acteurs.

L'objectif de ces investigations est de s'assurer de la vérification des hypothèses que nous avons émises précédemment.

SECTION 2 : COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES

PARAGRAPHE 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

Ce paragraphe sera consacré à la collecte et à l'analyse des données de l'étude.

I- COLLECTE DES DONNEES

Elle passera par la préparation de cette collecte, sa réalisation et la présentation des limites des données.

A- Préparation de la collecte

La préparation consistera dans un premier temps, à identifier les usagers réels et potentiels de la bibliothèque de la FSS, à élaborer des questionnaires d'enquête à l'endroit de ses différents usagers. Cet outil de collecte de données est un récapitulatif de questions relatives au problème général et aux différents problèmes spécifiques que nous avons posés aux usagers de ce centre de documentation en vue de déterminer leurs causes réelles.

B- Réalisation de la collecte

L'identification des usagers de la bibliothèque de la FSS nous a permis de retenir trois (03) catégories de personnes. Il s'agit des étudiants, des enseignants et des chercheurs.

1 / Êtes-vous inscrits à la bibliothèque de la FSS ?

Tableau n°4

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	36	72%
Non	14	28%
Total	50	100%

Interprétation

A travers ce tableau, nous constatons que 72% des enquêtés sont inscrits à la bibliothèque de la FSS tandis que 28% ne le sont pas.

Il ressort de cette analyse que la bibliothèque de la FSS est connue d'une part par ses usagers et, d'autre part elle est fréquentée.

3/ A quel rythme fréquentez-vous la bibliothèque de la FSS ?Tableau n°5

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Chaque jour ouvrable	07	14%
Une fois par semaine	13	26%
02 ou 03 fois par semaine	18	36%
Occasionnellement	12	24%
Total	50	100%

Interprétation

Les usagers de la bibliothèque de la FSS la fréquentent assez car 14% des enquêtés y viennent chaque jour, 26% une fois par semaine et 36% deux ou trois fois par semaine. Soit un pourcentage de 74% de fréquentation d'au moins une fois par semaine. Seulement, 24% des enquêtés fréquentent cette bibliothèque de façon occasionnelle. Il importe pour les responsables de repositionner cette bibliothèque en renforçant la relation "usagers-bibliothèque".

4/ Trouvez-vous toujours les documents dont vous avez besoin à la bibliothèque ?

Tableau n°6

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	9	18%
Non	15	30%
Parfois	26	52%
Total	50	100%

Interprétation

L'analyse de ce tableau révèle que 52% des usagers de la bibliothèque de la FSS trouvent parfois les documents dont ils ont besoin. 30% n'ont pas satisfaction. Plus de la moitié des enquêtés (82%) de cette bibliothèque ne trouvent pas toujours les documents voulus. Seulement 18% des usagers obtiennent toujours les documents voulus. La bibliothèque de la FSS doit donc élaborer une bonne politique d'acquisition des documents et renforcer son parc informatique en vue de permettre une meilleure recherche documentaire.

5/ Etes-vous satisfait des différents services offerts par la bibliothèque de la FSS ?

Tableau n°7

Réponses données	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	31	62%
Non	7	14%
Parfois	12	24%
Total	50	100%

Interprétation

A la lumière de ce tableau, 62% des enquêtés déclarent qu'ils sont satisfaits des prestations de la bibliothèque, 14% ne le sont pas et 24% le sont parfois. Les services de la bibliothèque sont alors d'une bonne qualité. Toutefois, des efforts doivent être faits par ses responsables pour améliorer la qualité des prestations.

6/Connaissez-vous les différents outils de recherche ?

Tableau n°8

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Catalogues imprimés	28	56%
Catalogues informatisés	9	18%
Ouvrages de référence	13	26%
Total	50	100%

Interprétation

56% des usagers enquêtés connaissent les catalogues imprimés, 26% les ouvrages de référence et seulement 18% des usagers enquêtés connaissent les catalogues informatisés. Il ressort de cette analyse que plus de la moitié des usagers enquêtés connaissent les catalogues imprimés tandis que environ 1/6 seulement d'entre eux connaît les catalogues informatisés. Il importe alors de mener des actions pour initier les usagers à l'utilisation des catalogues informatisés.

7/ Arrivez-vous à les utiliser ?Tableau n°9

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Aisément	9	18%
Moyennement	24	48%
Difficilement	17	34%
Total	50	100%

Interprétation

48% des usagers enquêtés de la bibliothèque estiment utiliser moyennement les outils de recherche, 34% les utilisent difficilement et seulement 18% les utilisent aisément. Il ressort de l'analyse de ce tableau que la majorité des usagers enquêtés ne sait pas utiliser correctement les outils de recherche en général. Il s'avère alors indispensable d'instaurer une formation afin d'aider les usagers à connaître davantage les outils de recherche et à les manipuler facilement.

8/ Quels sont les raisons de la méconnaissance des différents outils de recherche ?Tableau n°10

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Manque d'initiation	35	70%
Manque de volonté	4	8%
Insuffisance du temps accordé à la formation	11	22%
Total	50	100%

Interprétation

L'analyse de ce tableau montre que plus de la moitié (70%) des usagers enquêtés estiment que la méconnaissance des outils de recherche est due au manque d'initiation ou au manque de formation. Il s'avère nécessaire pour les responsables de faire preuve de volonté pour offrir aux usagers une formation de qualité.

9/ Savez-vous que la bibliothèque donne une formation à ses usagers ?

Tableau n°11

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	12	24%
Non	38	76%
Total	50	100%

Interprétation

L'analyse de ce tableau nous montre que 76% des usagers enquêtés ne sont pas informés de l'existence d'une formation à la recherche documentaire. Il importe pour les responsables de cette bibliothèque de revoir les stratégies marketing afin de mieux informer les usagers de l'existence d'une telle opportunité.

10/ Avez-vous assisté au moins une fois à cette formation ?

Tableau n°12

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	6	12%
Non	44	88%
Total	50	100%

Interprétation

88% des enquêtés n'ont jamais assisté à cette formation car n'étant pas informés. 12% des enquêtés ont assisté à cette formation et ont émis le vœu qu'elle soit améliorée.

11/ Existe-t-il des locaux appropriés pour la recherche ?Tableau n°13

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	40	80%
Non	10	20%
Total	50	100%

Interprétation

Des 50 enquêtés, 40 pensent qu'il existe des salles appropriées pour la recherche.

12/ Connaissez-vous le site de la bibliothèque ?Tableau n°14

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	22	44%
Non	28	56%
Total	50	100%

Interprétation

Plus de la moitié des usagers enquêtés (56%) de la bibliothèque ne connaissent pas le site de la bibliothèque et affirment ne pas connaître les plus grands sites dans le domaine de la santé.

13/ Une maîtrise des outils de recherche pourra-elle vous aider à améliorer votre rendement ?

Tableau n°15

Réponses disponibles	Effectif	Pourcentage
Oui	50	100%
Non	00	00%
Total	50	100%

Interprétation

100% des usagers enquêtés estiment qu'une maîtrise des outils de recherche pourrait les aider à améliorer leur rendement. La maîtrise des outils de recherche serait un grand atout pour les usagers de la bibliothèque de la FSS dans la mesure où elle leur permettra d'être autonomes et efficaces dans leurs recherches documentaires d'où le besoin d'une bonne formation des usagers de cette bibliothèque.

13/Souhaiteriez-vous que cette formation soit inscrite dans le programme scolaire ?

Tableau n°16

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	45	90%
Non	5	10%
Total	50	100%

Interprétation

La quasi totalité des usagers enquêtés sont pour l'insertion de la formation dans le programme scolaire. Il est important pour l'équipe décanale de tenir compte de l'avis de ses usagers sur cette question afin d'améliorer les prestations de la bibliothèque.

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

I - Vérification des hypothèses

La vérification consiste à apprécier le degré de validation des hypothèses à partir de l'analyse des données d'enquête pour, enfin, établir le diagnostic. Nous procéderons par hypothèse.

Hypothèse n° 1 : Pour éradiquer les causes se trouvant à la base de la méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque de la FSS, nous avons fixé comme seuil de décision que tout item qui aura un poids supérieur à 50 % sera maintenu.

Les données quantitatives qui ont servi de base à notre analyse ont révélé que la méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque de la FSS est due :

- Au manque d'initiation: 70% ;
- Au manque de volonté des usagers: 22% ;
- A l'insuffisance de la durée de formation: 8%.

De ce qui précède, on se rend compte que l'item 1 a réuni un poids supérieur à 50 %. Dans ces conditions, l'hypothèse n°1, selon laquelle, la méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque de la FSS est due à l'insuffisance de la formation se trouve vérifiée.

Hypothèse n° 2 : Par rapport au seuil de décision qui est que tout item dont le poids serait le plus élevé sera maintenu, les données quantitatives issues des enquêtes révèlent ce qui suit :

- Méconnaissance du site de la bibliothèque et des grands sites dans le domaine de la santé : 56 % ;
- Connaissance du site de la bibliothèque : 44 %.

Au vu de ces données et par rapport à notre seuil de décision, la cause fondamentale du problème relatif à la mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque de la FSS, est la méconnaissance du site de la bibliothèque et des grands sites dans le domaine de la santé. L'hypothèse n° 2 se trouve aussi vérifiée.

Hypothèse n° 3 : Le seuil de décision par rapport à ce problème est que tout item dont le poids serait le plus élevé sera maintenu. Ainsi, les données quantitatives issues des enquêtes révèlent qu'il n'existe pas de locaux appropriés pour la recherche :

- 80% des usagers pour non ;
- 20% des usagers pour oui.

Au vu de ces données et par rapport à notre seuil de décision, la cause fondamentale du problème relatif à l'inexistence d'une salle de recherche et d'une bonne connexion Internet est due au désintérêt de la formation par l'équipe décanale. L'hypothèse n°3 se trouve vérifiée.

II- Etablissement du diagnostic

1) Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n°1

Des résultats issus de l'enquête, nous retenons que la méconnaissance des outils de recherche par les usagers de la bibliothèque de la FSS est due à l'insuffisance de la formation.

2) Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n°2

Des résultats issus de l'enquête, nous retenons que la mauvaise utilisation des outils de recherche est due à la méconnaissance du site de la bibliothèque et des grands sites dans le domaine de la santé.

3) Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n°3

Des résultats issus de l'enquête, nous retenons que l'inexistence d'une salle de recherche est due au désintérêt du décanat pour les pratiques de la recherche.

CHAPITRE DEUXIÈME

APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE LEUR MISE EN ŒUVRE

« Etre compétent dans l’usage de l’information signifie que l’on sait reconnaître quand émerge un besoin d’information et que l’on est capable de trouver l’information adéquate, ainsi que de l’évaluer et de l’exploiter » American Library Association (1989): *« Presidential commission on information literacy »*, Chicago: ALA, 127p.

SECTION 1 : Approches de solution et conditions de leurs conditions mise en œuvre

Dans cette partie, nous présenterons les approches de solution pour repositionner la bibliothèque de la FSS primo, en valorisant ses prestations et secundo, en faisant renaître la formation à la recherche documentaire de ses cendres.

Paragraphe 1 : De la connaissance de la bibliothèque de la FSS au renforcement de la relation ‘usagers-bibliothèque’

Mise en place d’une nouvelle stratégie marketing par la bibliothèque de la FSS

La bibliothèque de la FSS qui est une bibliothèque spécialisée en médecine et sciences connexes a obligatoirement besoin d’établir une bonne confiance entre ses usagers et elle. Ce qui ne sera possible qu’en définissant une nouvelle politique claire de marketing. Pour Serraf, « Le marketing s’articule autour de trois axes : la recherche, la stratégie et l’action. Les deux derniers axes constituent ce que l’on appelle phase opérationnelle du marketing, c’est-à-dire l’étape où l’on prend les décisions et l’étape où l’on passe à l’action. Mais ces deux étapes nécessitent une phase fonctionnelle où seront réunies les informations à partir desquelles seront déterminées les stratégies et

les programmes d'action. Il faut donc dans une toute première étape, aller chercher un certain nombre d'informations sur le marché, sur les clientèles, sur l'environnement, etc. afin de pouvoir rendre plus efficace l'échange avec le public. » L'objectif de cette opération est de se rapprocher de ses usagers. Les raisons qui justifient aujourd'hui l'opportunité de la définition d'une nouvelle politique claire de marketing par la direction de la bibliothèque de la FSS sont multiples : se rapprocher de ses usagers, se faire de plus en plus connaître par d'autres usagers et faire connaître ses activités et services. Le marketing, de nos jours s'avère indispensable à tous les secteurs d'activités et les sciences de l'information et de la documentation ne font pas exception. Le marketing est un excellent outil de gestion qui permet à la structure documentaire d'être à l'écoute de l'ensemble de ses usagers et de mesurer leurs satisfactions pour enfin effectuer les corrections éventuelles.

A cet effet, le marketing documentaire est indispensable pour la bibliothèque de la FSS dans la promotion de ses services et la satisfaction des besoins de ses usagers.

L'objectif premier d'un centre de documentation étant la satisfaction des aspirations de recherche de ses utilisateurs, nous proposons ici un plan marketing à la direction de la bibliothèque de la FSS.

Plan marketing en bref

Un plan marketing est composé de six éléments que sont :

1-Résumé du plan

2-Analyse de la situation

- Analyse externe (usagers et environnement)
- Analyse interne (organisme)

3-Phase stratégique

- Mission

- Objectif

4-Formulation des tactiques

5-Budget

6-Procédure de contrôle

L'analyse externe consistera à décrire l'environnement à l'extérieur de la bibliothèque, de même qu'à déterminer les caractéristiques et les besoins des usagers.

L'analyse interne consistera à examiner et à évaluer le fonctionnement de la bibliothèque sous tous les aspects. On pourrait toutefois se servir des publications spécialisées sur l'évaluation des services d'information documentaire, dont celles de l'UNESCO. Celles-ci suggèrent différents indices de performance qui pourront fournir des diagnostics utiles.

Une fois l'analyse achevée, on pourra passer à la phase stratégique qui comporte la mission et le choix des objectifs.

Il est capital de rappeler la mission de la bibliothèque de la FSS, car, elle explique sa raison d'être. En ce qui concerne le choix des objectifs, il consistera à fixer les stratégies en termes d'objectifs à atteindre. Ainsi, pour trouver la ou les meilleures stratégies, il faudra en examiner plusieurs et impliquer le personnel de la bibliothèque par des discussions de groupe.

Une fois les stratégies déterminées, il faut prévoir comment les mettre en pratique. On passe alors à la phase tactique. Elle consiste en réalité à expliquer comment les objectifs seront atteints.

Pour compléter le plan marketing il faut ajouter la dimension budget. Ainsi, un bon plan doit chiffrer le coût de chacune des stratégies, afin que l'on puisse l'évaluer aisément.

Enfin, les procédures de contrôle permettront de s'assurer que le plan marketing fonctionne bien.

Paragraphe 2 : Pour une meilleure utilisation des ressources biomédicales et une définition de la politique de communication des ressources documentaires de la bibliothèque de la FSS

∇ Vers la définition d'une politique de communication des ressources documentaires de la bibliothèque de la FSS

La dimension « Communication » des ressources documentaires est capitale pour une bibliothèque spécialisée qui se veut moderne et sensible aux préoccupations de ses usagers. Contrairement aux idées reçues qui veulent que ce soit l'utilisateur qui vienne à la bibliothèque, l'enjeu de l'information exige que la bibliothèque fasse le premier pas vers celui-ci. En effet, on peut noter un double impact sur l'activité d'un système d'information documentaire quand celui-ci adopte une politique de communication de ses ressources :

- **Une augmentation et une fidélisation des usagers aux services proposés ;**
- **Un meilleur accès aux ressources documentaires.**

La Bibliothèque de la FSS gagnerait à mieux promouvoir ses ressources documentaires en explorant plusieurs approches.

1- Une approche classique de communication à l'endroit des usagers

Il s'agit à ce niveau :

- De réaliser par exemple **de petites affiches** à coller dans la salle de lecture **qui donneraient des indications sur les localisations des outils de recherche disponibles à la bibliothèque**. En effet, pour rendre plus accessible le fonds documentaire de la bibliothèque, il importe que ses usagers s'habituent à son organisation. Les outils de recherche auront

l'avantage de mettre en évidence les meilleures pratiques d'accès aux documents. Par conséquent, il est opportun de concevoir et de mettre à jour régulièrement les catalogues de monographies, d'ouvrages de référence et de littérature grise (mémoires et thèses) en format papier. D'un autre côté, si l'existence d'une base de données bibliographiques conçue avec Genisis Web permet aux usagers d'avoir un aperçu général du fonds documentaire, cet outil reste encore à améliorer pour le rendre plus exploitable. Plusieurs possibilités peuvent être alors prises en compte. Premièrement, reprendre le guide recherche et le rendre électroniquement accessible directement depuis la base de données. Un lien hypertexte sera alors créé sur l'interface d'accueil, lien qui rendra instantanée la consultation du guide et aidera l'utilisateur qui le souhaite à faire une recherche plus efficace pour des résultats plus pertinents. (confère annexe : captures d'écran).

- Deuxièmement, indiquer un champ localisation à intégrer dans chaque notice bibliographique pour permettre à l'utilisateur d'identifier lui-même le document dans les rayons au cas où la bibliothèque reprendrait un système de rayons ouverts.

2- Communication des ressources virtuelles de la bibliothèque

Dans le cadre des ressources virtuelles, il faudrait s'assurer du bon fonctionnement, de la convivialité du site de la bibliothèque et de son actualisation régulière. L'insertion de nouvelles rubriques sur le site web de la bibliothèque permettra d'augmenter sa fréquentation. On pourrait créer par exemple une rubrique « actualité » qui portera la liste des nouvelles acquisitions disponibles à la bibliothèque. Cette nouvelle rubrique permettra d'effectuer une Diffusion Sélective de l'Information (DSI) en recensant ces nouvelles acquisitions par discipline qu'on pourrait envoyer à travers une lettre d'information par mail aux enseignants et aux étudiants en CES qui fréquentent moins la bibliothèque.

SECTION 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions : recommandations

Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit du décanat de la FSS

Le décanat de la FSS qui est l'équipe chargée de diriger et de coordonner les différentes activités de la faculté pour un mandat déterminé a un rôle de premier plan à jouer afin de rendre la formation à la recherche documentaire effective. L'aboutissement de toute œuvre nécessitant des moyens, il s'avère indispensable pour l'équipe décanale de prendre un certain nombre de dispositions visant à créer de bonnes conditions pour une meilleure formation des usagers de sa bibliothèque.

Au nombre de ces dispositions, nous pouvons citer :

➤ L'installation d'une salle équipée avec une connexion internet à haut débit réservée à la formation des usagers ;

➤ Insertion de la formation dans le programme scolaire dès le premier cycle. Plusieurs universités surtout européennes ont inscrit la formation des usagers à la recherche documentaire dans le programme scolaire dès le premier cycle. Reconnaissons qu'à la FSS un effort est fait, car la faculté a prévu un cours de recherche documentaire uniquement pour les étudiants de la cinquième année. Afin de réduire l'échec des étudiants de ces deux cycles et de les aider à mieux effectuer leurs recherches d'information, il est souhaitable pour le décanat de penser à une insertion de la formation des usagers aux ressources biomédicales dès le premier cycle ;

➤ Augmentation de la durée de formation.

Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit de la direction et des usagers de la bibliothèque

La direction de la bibliothèque et son personnel sont chargés de coordonner et d'animer les différentes activités de la bibliothèque. Pour réussir au mieux leur mission qui est la satisfaction des usagers, il est indispensable pour eux de prendre certaines dispositions. Ainsi, la direction doit penser à actualiser régulièrement le site de la bibliothèque et mettre en place une politique marketing pour le faire connaître par ses usagers, car une connaissance de ce site et son bon fonctionnement pourrait renforcer la relation « usagers-bibliothèque ». La direction doit par ailleurs, désigner un personnel chargé de la formation des usagers en accord avec les enseignants chargés de dispenser le cours de recherche. La direction doit également mettre en place un plan de numérisation des thèses et mémoires de 1978 à 2007 et publier les versions électroniques de toutes les thèses et de tous les mémoires sur le site web de la bibliothèque pour le bonheur de ses usagers.

Quant au personnel, il doit s'impliquer davantage dans le déroulement des différentes activités de la bibliothèque. Il doit fournir plus d'efforts dans l'accomplissement des différentes tâches de la bibliothèque afin de rendre la bibliothèque plus performante. Il doit par ailleurs adhérer à la cause de numérisation des thèses et mémoires et fournir aux usagers les méthodologies et pratiques en recherche documentaire.

CONCLUSION

De nos jours, on assiste à une évolution progressive dans la conception du rôle dévolu au bibliothécaire. En effet, jadis considéré comme gardien des livres et des documents, le bibliothécaire est devenu un guide incontournable des usagers quels que soient leurs niveaux d'étude car il est au cœur des activités documentaires. Une de ses nouvelles activités est la formation des usagers de bibliothèque. Cette formation des usagers est devenue une des préoccupations majeures de plusieurs centres de documentation compte tenu de la croissance exponentielle de documents due à l'évolution des technologies de l'information et de la communication. Ainsi, la bibliothèque de la FSS a instauré depuis 1995 cette formation à la recherche documentaire afin d'aider ses usagers à mieux effectuer leurs recherches documentaires. Mais force est de constater que cette formation est passée inaperçue pendant plusieurs années car méconnue par la quasi totalité des usagers de cette bibliothèque. A travers ce travail, nous avons fait un tour d'horizon sur les différents maux qui minent cette initiation à la recherche documentaire. Ainsi, pour donner vie à cette formation et rendre les usagers de cette bibliothèque autonomes et efficaces dans l'exploitation des différentes ressources de la bibliothèque, nous avons proposé un guide de recherche pour mieux exploiter le catalogue informatisé non exploité par les usagers. La définition de la politique de communication des documents remédiera les problèmes de méconnaissance des différentes ressources de la bibliothèque et permettra la prise en compte de différentes approches de solution par l'équipe décanale de la faculté et les responsables de la bibliothèque. Enfin, elle permettra également aux usagers d'utiliser de façon rationnelle les outils de recherche.

BIBLIOGRAPHIE

1- OUVRAGES DE REFERENCE

- CACALY, S. Le COADIC, F. et POMART, P. D. (2004) : « *Dictionnaire de l'information.* », Paris, Colin, 273p.

- ROBERT, P. (2000) : « *Dictionnaire Alphabétique et Analogique de langue française.* », Paris, Robert, 284p.

2- MONOGRAPHIES

- FRANTZ, E. et SURUN, A. (1991) : « *S'informer sur les formations : guide à l'usage des coopérants.* », Paris, Armand Colins.

- MOUILLET, E. (2005) : « *La recherche bibliographique en médecine et santé tropicale : guide d'accès.* », Paris, Elsevier, 155p.

- ALIX, M. ; GUINCHAT, C. et SKOURI, Y. (1989) : « *Guide pratique des techniques documentaires.* », Montréal, AUPELF/ Edicef, 271p.

- COADICLE, Y. F. (2004) : « *Usages et Usagers de L'information.* », Paris, Nathan, 127p.

- VOLANT, C. (2001) : « *Les dimensions managériales des activités documentaires : réflexions conceptuelles et pédagogiques.* », Paris, Ifla.

- LANCASTER, F. W. (1991) : « *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information.* », Paris, Unesco.

3- ARTICLES DE PERIODIQUES

- CARON, G. (2000) : « *La formation à l'information ou le besoin de revoir le concept de formation documentaire* », *Documentation et bibliothèque*, Vol.46, n° 42, PP.25-31.

- ALAVA, S. (1996) : « **Autoroutes de l'information documentaire** », *Documentalistes-Sciences de l'information*, Vol.33, n°3, PP.135-141.
- BERNHARD, P. (1998) : « **Le développement des habiletés d'information : passeport pour une société post-industrielle** », *Revue de science de l'information*, Vol.1, n°3-4, PP.3-13.
- DARCTEVELLE, M. (1995) : « **Comment développer l'autonomie des usagers** », *Recherche et prévisions*, n°42, pp.25-31.
- BLANC-MONMAYEUR, C. (1999) : « **Formation des usagers ou formation des bibliothécaires?** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.89-93.
- BONHOMME, C. (1999) : « **La formation des usagers à la Bibliothèque Nationale de France** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.80-88.
- COLAS, A. (1999) : « **La formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.24-29.
- CORACO, A. (1999) : « **La formation des usagers des bibliothèques départementales** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.70-74.
- CANDALOT, C. (2005) : « **Formation à la maîtrise de l'information en 1^{er} cycle universitaire** », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6.
- DUPONT, L. (1992) : « **La place de la formation documentaire dans la formation universitaire** », *Documentation et Bibliothèques*, PP35-40.
- HINCHLIFFE, L. J. (1999) : « **Nouveau développement en maîtrise de l'information** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.56-63.
- MOURABY, C. (1999) : « **Apprendre à transmettre : un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ?** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.88-89.
- NOEL, E. (1999) : « **Les formations à l'information en bibliothèques universitaires : Enquête nationale 1997-1998** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.30-34.

- NOEL, E. et M. A. CAZAUX (2005) : « **Enquête sur la formation à la méthodologie documentaire** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.24-28.

- PANIJEL-BONVALET, C. (2005) : « **La formation documentaire des étudiants en France** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.16-22.

- RODA, J.C. (1996) : « **Quels services documentaires pour les étudiants du premier cycle ?** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.79-80.

- SERRES, A. (2005) : « **Evaluation de l'information sur internet** », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6.

- STOLL, M. et BLIN, F. (2005) : « **La formation des usagers dans l'enseignement supérieur : Etat des lieux et perspectives** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.5-15.

- TOSELLO-BANCAL, J. E. (1990) : « **L'Information Scientifique et Technique dans l'enseignement supérieur : 1984-1989, tendances et perspectives dans les Universités** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 40, n°1, PP.8-22.

- BAMPANGIDI, T. (1995) : « **Rôle du bibliothécaire face aux usagers : éducateur ou fournisseur d'informations** », *Cahier de la documentation*, Vol.49, n°3-4, PP.112-117.

4- WEBOGRAPHIE

- La rochelle. «**Propositions des formations à la maîtrise de l'information et à l'utilisation des outils documentaires.**»,
<http://www.univ-larochelle.fr/formation-des-usagers.html>.

- Enssib. (2006): «**Formations des usagers : sommaire.**»,
<http://www.enssib.fr>.

- Avignon. «**Formation des publics.**»,
<http://www.univ-avignon.fr/formation/bibliothèque.html>.

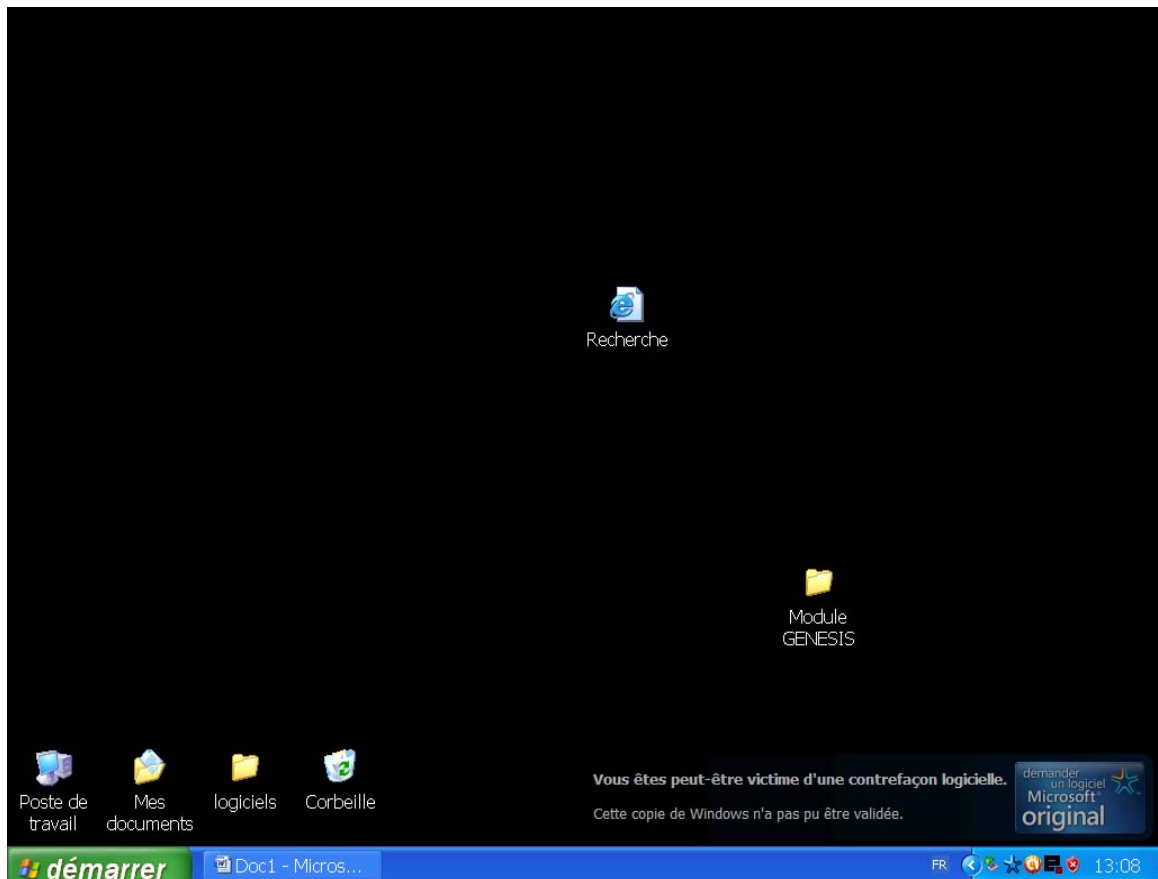
5. MINOGRAPHIE

HANLANNON, M. (2008) : «**Contribution a la formation des usagers des services d'information documentaire universitaires : cas de la Buc.**», mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

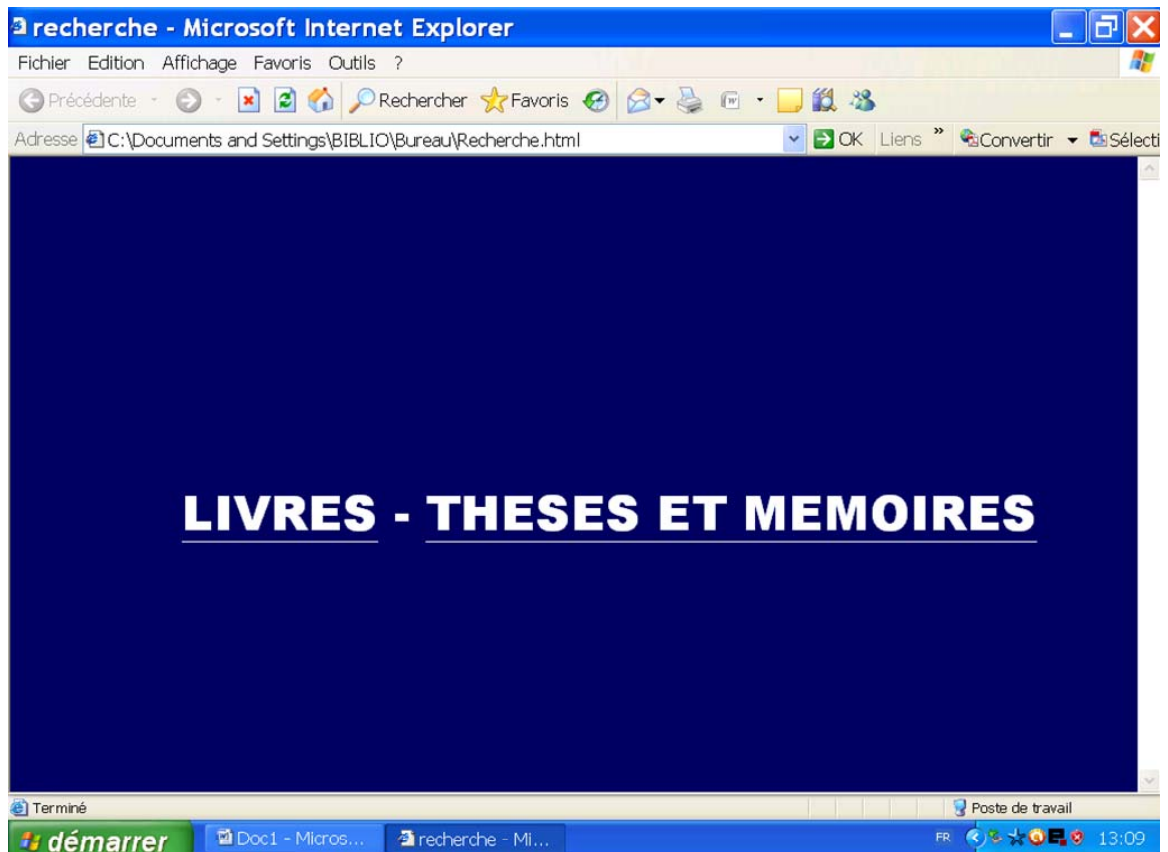
ANNEXES

Annexe 1 : Comment rechercher les ouvrages disponibles à la Bibliothèque de la FSS

- Sur l'écran principal de l'ordinateur, cliquer sur RECHERCHER



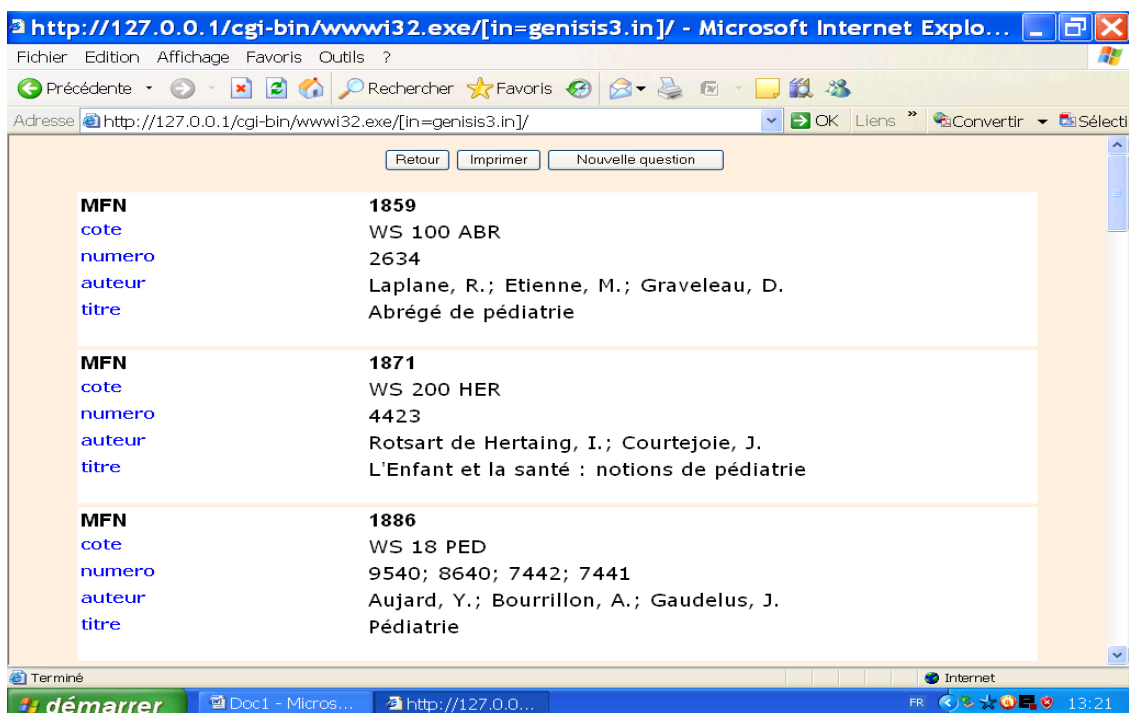
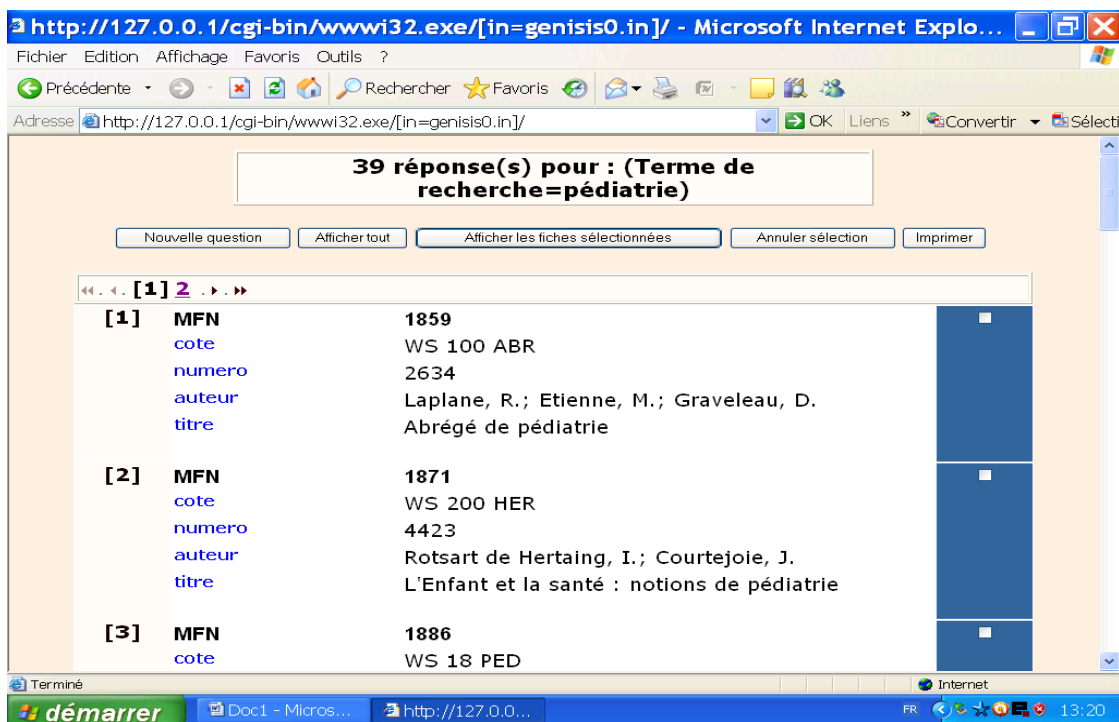
- Choisir la typologie du document recherché à savoir : Livres, thèses ou mémoires



- Introduire dans le moteur de recherche le thème de la recherche.



- Valider ou cliquer sur recherche



Astuces de quelques icônes

Nouvelle question

Permet de lancer une nouvelle recherche sans toutefois supprimer l'ancienne

Afficher tout

Affiche toutes les pages de la recherche

Afficher toutes les fiches sélectionnées

Affiche toutes les différentes fiches sélectionnées lors de la recherche

Annuler sélection

Supprime la ou les fiches sélectionnées

RECHERCHE AVANCEE

Cette base ne favorise pas une recherche avancée car ne comporte pas plusieurs opérateurs booléens. L'opérateur booléen permettant d'effectuer une telle recherche est ET/OU. Il existe 02 possibilités d'utilisation de cet opérateur booléen.

1^{er} cas

L'opérateur booléen ET/OU est prédéterminé sans possibilité pour l'utilisateur de le modifier. Dans ce cas, introduire simplement le thème de sa recherche et lancer la requête.

2^{ème} cas

L'opérateur booléen ET /OU est laissé au choix de l'utilisateur. Dans ce cas, il est possible de présélectionner l'opérateur le plus adéquat avant d'introduire le thème de sa recherche.

✓ ET est un opérateur d'union c'est-à-dire permet A ET B, de retrouver les éléments comportant à la fois A et B.

✓ OU est un opérateur d'intersection c'est-à-dire A ou B, permet de retrouver soit uniquement A, soit uniquement B ou les 02 à la fois.

Annexe 2 : Questionnaire de recherche

Je suis DOKOTO Guèra, étudiant en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM). Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire de fin de formation, je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'aider en répondant à ce questionnaire afin de mieux aborder le thème de mon mémoire ainsi libellé : « **Contribution pour une formation performante des usagers de la Bibliothèque de la FSS** ».

Cibles : Usager de la bibliothèque de la FSS que sont les enseignants, les chercheurs et les étudiants.

Objectif : Recueillir des informations pouvant me permettre de proposer une connaissance des outils de recherche et une bonne utilisation de ces outils.

1 / Etes-vous inscrits à la bibliothèque de la FSS ?

oui non

2/ A quel rythme fréquentez-vous la bibliothèque de la FSS ?

Chaque jour ouvrable

Une fois par semaine

02 ou 03 fois par semaine

Occasionnellement

3/ Trouvez-vous toujours les documents dont vous avez besoin à la bibliothèque ?

oui non parfois

4/ Etes-vous satisfait des différents services offerts par la bibliothèque de la FSS ?

oui non parfois

5/ Connaissez-vous les différents outils de recherche ?

Catalogues imprimés

Catalogues informatisés

Ouvrages de référence

6/ Arrivez-vous à les utiliser ?

Aisément

Moyennement

Difficilement

7/ Quels sont les raisons de la méconnaissance des différents outils de recherche ?

Manque d'initiation

Manque de volonté

Insuffisance du temps accordé à la formation

8/ Savez-vous que la bibliothèque donne une formation à ses usagers ?

oui non

9/Avez-vous assisté au moins une fois à cette formation ?

oui non

10/ Existe-il des locaux appropriés pour la recherche ?

oui

non

11/ Connaissez-vous le site de la bibliothèque ?

oui

non

12/ Une maîtrise des outils de recherche pourra-elle vous aider à améliorer votre rendement ?

oui

non

13/Souhaiteriez-vous que cette formation soit inscrite dans le programme scolaire ?

oui

non

TABLE DES MATIERES

TITRES	PAGES
Identification du jury.....	i
Déclaration d’engagement du chercheur.....	ii
Dédicaces.....	iii
Remerciements.....	iv
Liste des sigles et acronymes	vi
Liste des photos et tableaux.....	vii
Glossaire.....	viii
Résumé.....	ix
Sommaire.....	x
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE : CADRE INSTITUTIONNEL DE L’ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE.....	4
<i>SECTION I : Cadre physique de l’étude et observations de stage.....</i>	<i>5</i>
Paragraphe 1: Présentation de la FSS et de son centre de documentation.....	5
I. Présentation de la FSS. Historique et missions.....	5
II. Observations de stage à la bibliothèque de la FSS.....	14
Paragraphe 2: Etat des lieux sur les prestations de la structure d’accueil et inventaire des forces et faiblesses.....	18
I. Etat des lieux sur les prestations de la bibliothèque de la FSS	18
II. Inventaire des forces et faiblesses.....	21

<i>SECTION 2: Ciblage de la problématique.....</i>	<i>24</i>
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet.....	24
I. Choix de la problématique de l'étude.....	24
II. Justification du sujet.....	25
Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	26
I. Spécification de la problématique.....	26
II. Détermination des séquences de résolutions de la problématique.....	26
CHAPITRE PREMIER: CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE.....	28
<i>SECTION 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....</i>	<i>29</i>
Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature.....	29
I. Objectifs et hypothèses de l'étude.....	29
II. Revue de littérature.....	32
Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches empiriques et théoriques	37
I. L'approche théorique : revue documentaire.....	37
II. L'approches empiriques.....	37
<i>SECTION 2: Collecte et analyse des données.....</i>	<i>38</i>
Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données....	38
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.....	46
I. Vérification des hypothèses.....	46

II. établissement du diagnostic.....	47
CHAPITRE DEUXIEME : APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE LEUR MISE EN ŒUVRE :.....	49
<i>SECTION 1 : Approches de solutions.....</i>	<i>50</i>
Paragraphe 1 : De la connaissance de la bibliothèque de la FSS au renforcement de la relation ‘usagers-bibliothèque’	50
Paragraphe 2 : Pour une meilleure utilisation des ressources biomédicales et une définition de la politique de communication des ressources documentaire de la bibliothèque de la FSS.....	53
<i>SECTION 2 : Conditions de leur mise en œuvre des solutions : Recommandations.....</i>	<i>55</i>
Paragraphe 1 : Recommandations à l’endroit du décanat de la FSS.....	55
Paragraphe 2 : Recommandations à l’endroit des responsables de la bibliothèque et de son personnel.....	56
CONCLUSION	57
BIBLIOGRAPHIE.....	59
ANNEXES.....	64