

REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE (ENAM)

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION (CEFOCI)

*Mémoire de fin de formation au cycle I pour l'obtention du
Diplôme de technicien supérieur*

OPTION : Sciences et Techniques de
l'Information Documentaire (STID)

Filière : Documentation

Année Académique

2010-2011

Vers l'optimisation des services de la BIDOC/FA

Réalisé et soutenu par :

Hermion Judicael DOKOU

Sous la direction de :

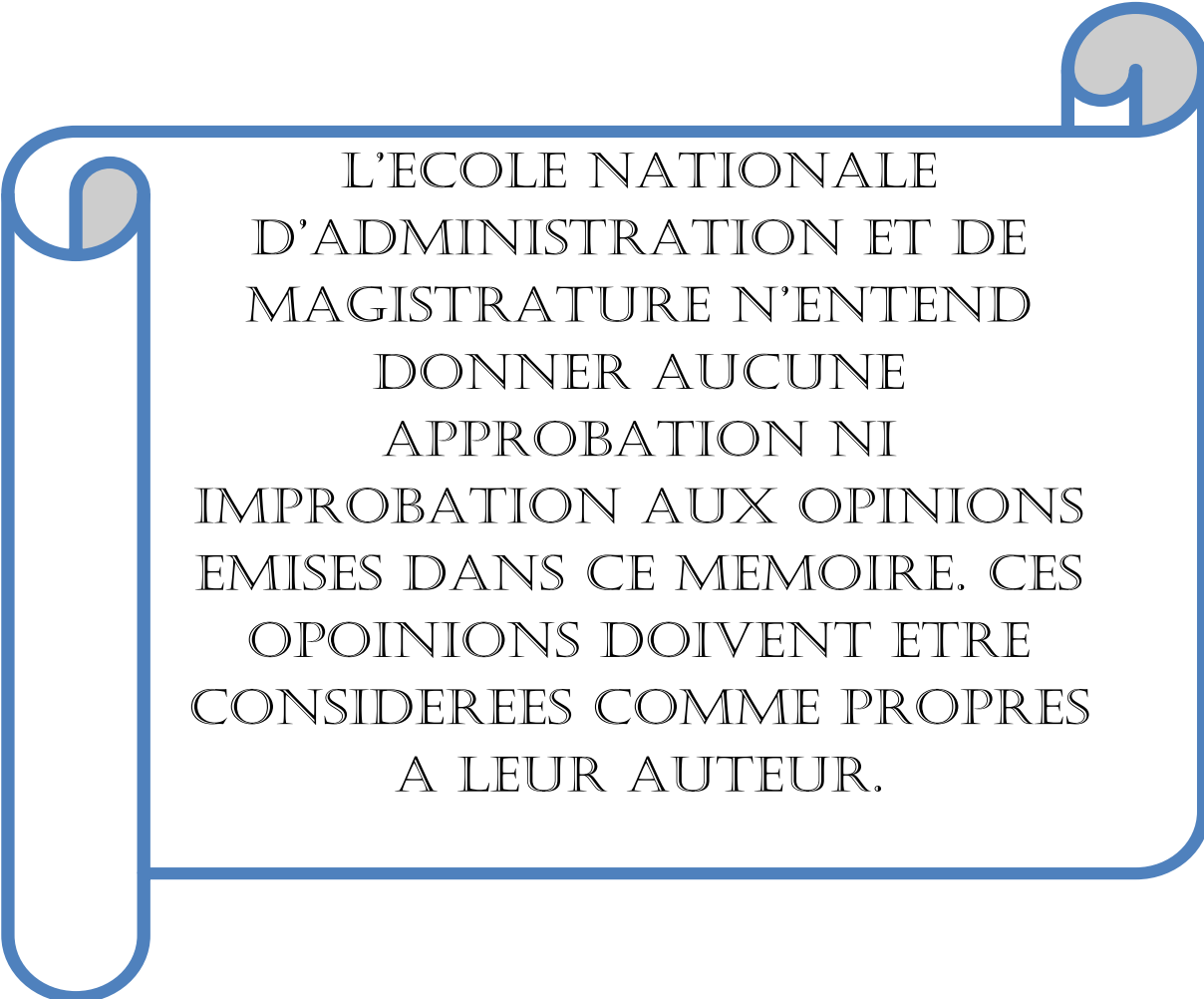
Maître de stage

Mr Philippe GBEDJEGLO
Documentaliste à la
BIDOC/FSA

Directeur de mémoire

Mr François AMETONOU

Février 2011



L'ECOLE NATIONALE
D'ADMINISTRATION ET DE
MAGISTRATURE N'ENTEND
DONNER AUCUNE
APPROBATION NI
IMPROBATION AUX OPINIONS
EMISES DANS CE MEMOIRE. CES
OPOINIONS DOIVENT ETRE
CONSIDEREES COMME PROPRES
A LEUR AUTEUR.

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT DU JURY:

VICE-PRESIDENT DU JURY :

MEMBRE DU JURY :

DEDICACES

Ce travail, je le dédie :

✚ A Dieu Tout-Puissant.

Infinies gratitudes, Seigneur, pour ton incommensurable bonté et ton amour qui chaque jour durant a guidé mes pas. Ce travail n'aurait pu se faire sans ta précieuse aide et ta permanente protection.

✚ A ma mère Monique EMONGOU.

Des mots ne suffiront pas et les meilleurs présents ne pourront valoir toute ta sollicitude et ton attention combien maternelles. Ton abnégation et ta volonté de me voir réussir t'ont fait consentir tous les efforts. Sois en ici remerciée.

✚ A mon père Benjamin DOKOUI.

C'est fier de l'éducation que tu m'as donnée que j'avance en conquérant, courageusement malgré les obstacles vers de nouveaux horizons meilleurs. Trouve dans l'aboutissement de ce travail, le sérieux et l'amour du travail bien fait que tu m'as inculqué.

✚ A mes adorables sœurs.

Vous fûtes durant tout mon parcours une véritable source d'ardeur et de grande motivation. Pour vous, j'ai toujours essayé d'être un modèle et un exemple à suivre. Je n'ai point la prétention d'y être parvenu mais voyez en ce travail, des traces qui attendent juste que vos pas s'y posent.

REMERCIEMENTS

Nos sincères et vifs remerciements vont à l'endroit de :

- ✚ Monsieur François AMETONOU, qui a bien voulu diriger la rédaction de ce mémoire ainsi que les travaux qui y ont abouti. Il n'a, en effet, ménagé aucun effort pour nous porter sa précieuse aide en vue de mener à bien cette recherche à bout de laquelle nous serions difficilement venus tout seul. Nous lui témoignons ici notre profonde gratitude pour avoir mis son inestimable expérience à notre service.

- ✚ Monsieur Philippe GBEDJEGLO, documentaliste à la BIDOC/FSA qui a su diriger convenablement notre séjour à la BIDOC et l'ensemble des divers travaux et activités que nous y avons menés. Sa patience et son professionnalisme nous ont été d'un concours dont nous lui sommes infiniment reconnaissants.

- ✚ Mr Anselme ADEGBIDI, Directeur de la BIDOC/FSA.

- ✚ Mesdames Martine Samson ADJEVI, Brigitte HOUNDJANTO, Evelyne AKODO, Gisèle AGOSSOU et Messieurs Léonard KINLOME, Christian LOKOSSOU, Parfait SOTON et Agodjo HOUNME pour leur accueil et leur aide.

- ✚ Monsieur Julien DJOSSE, coordonnateur du CEFOCI à l'ENAM et tous les professeurs qui durant trois ans, quel que soit leur niveau d'intervention, ont participé à notre formation.

LISTES DES SIGLES ET ABREVIATIONS

UAC : Université d'Abomey -Calavi

FSA : Faculté des Sciences Agronomiques

BIDOC : Bibliothèque-centre de Documentation

COBIDOC : Conseil de Bibliothéconomie et de Documentation

AGE : Aménagement et Gestion de l'Environnement

PA : Production Animale

PV : Production Végétale

NSA : Nutrition et Sciences Alimentaires

ESAC : Economie, Socio-anthropologie et Communication pour le Développement Rural

DSI : Diffusion Sélective de l'Information

SIGB : Système Intégré de Gestion des Bibliothèques

CPI : Centre de Prêts Informatisé

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Direction de la FSAPage 5

Tableau n° 2 : Tableau de Bord de l'EtudePage 31

LISTE DES GRAPIQUES FIGURES

<u>Graphique n°1</u> : Fréquence à la BIDOC	Page 43
<u>Graphique n°2</u> : Satisfaction des usagers	Page 45
<u>Graphique n°3</u> : Satisfaction par rapport à la consultation sur place	Page 46
<u>Graphique n°4</u> : Amélioration du service de prêt	Page 47
<u>Graphique n°5</u> : Satisfaction pour la recherche sur les bases	Page 48
<u>Graphique n°6</u> : Accès aux journaux et périodiques	Page 49
<u>Graphique n°7</u> : Satisfaction au niveau de l'accueil	Page 50
<u>Figure n° 1</u> : Schéma de l'organisation des agents du prêt	Page 58

RESUME

La performance d'une bibliothèque se mesure essentiellement à sa capacité à fournir l'information disponible aux usagers dans les meilleures conditions ; c'est-à-dire, son aptitude à satisfaire les attentes et les besoins de ces derniers.

La bibliothèque de la Faculté des Sciences Agronomiques au sein de laquelle nous avons effectué notre stage de fin de formation est une bibliothèque spécialisée en agronomie et dans les sciences connexes, qui dispose des conditions appropriées pour fournir des prestations de qualité. Mais divers dysfonctionnements constituent très souvent des obstacles qui ne lui permettent pas d'atteindre ses objectifs. Nous avons donc opté de porter notre réflexion sur l'optimisation des services de la BIDOC, afin de la rendre plus apte à satisfaire les attentes des usagers et de définir des mesures à adopter pour l'amélioration de ses prestations. Les objectifs de notre recherche se résument plus précisément en quatre points dont la participation à une redynamisation de la section de prêt, la proposition d'une politique de gestion des documents à relier, les recommandations en vue d'un renouvellement du mode d'animation de la BIDOC et les suggestions dans le but de donner à la BIDOC les moyens d'atteindre ses objectifs. A ce titre, nous avons noté que ces problèmes auxquelles fait face la BIDOC relèvent notamment :

- ❖ De la lenteur des opérations de prêt
- ❖ De la progressive détérioration des documents à relier
- ❖ Des dysfonctionnements structurels de la BIDOC
- ❖ Des problèmes posés dans la gestion et la préservation des bases de données.

La formulation des hypothèses et la collecte des informations auprès des usagers et des agents au moyen des entretiens et des questionnaires, nous ont permis d'arriver à la conclusion que, la lenteur des opérations de prêt est due au caractère manuel du prêt et aux problèmes de rangement des documents ; la détérioration des ouvrages à relier est due aux mauvaises conditions de rangement et de conservation de ces derniers ; les insuffisances du mode d'animation de la BIDOC expliquent les dysfonctionnements ; les difficultés techniques rencontrés par la BIDOC sont à la base des problèmes posés dans la gestion des bases. Les recommandations auxquelles nous sommes parvenues doivent donc être prises en compte par les acteurs à divers niveaux pour parvenir à l'optimisation des services de la BIDOC.

SOMMAIRE

Introduction générale

Chapitre préliminaire : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique

Section I : Cadre de l'étude et ciblage de la problématique

Paragraphe I : Cadre de stage

Paragraphe II : Etat de lieux et constats faits à la BIDOC

Section II : Ciblage de la problématique

Paragraphe I : Choix de la problématique et justification du sujet

Paragraphe II : Spécification de la problématique et séquences de
résolution

Chapitre I : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude

Section I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe I : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature

Paragraphe II : Choix de la méthodologie de l'étude

Section II : Collecte et analyse de données

Paragraphe I : Mobilisation, dépouillement et présentation de données

Paragraphe II : Vérification des hypothèses et établissement du
diagnostic

Chapitre II : Approches de solutions et suggestions

Section I : Approches de solutions

Paragraphe I : Approches de solutions sur le plan organisationnel

Paragraphe II : Approches de solutions sur le plan fonctionnel

Section II : Recommandations à l'endroit des acteurs

Paragraphe I : Recommandations à l'endroit des apprenants, chercheurs et usagers de la BIDOC/FSA

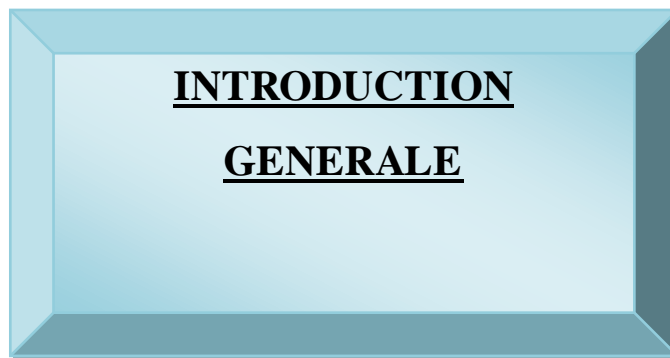
Paragraphe II : Recommandations à l'endroit des responsables de la BIDOC/FSA

Conclusion générale

Bibliographie

Annexes

Table des matières



INTRODUCTION
GENERALE

L'information est une entité dont la maîtrise constitue un problème important. Et l'on entend par information tout le processus qui conduit ou mène à sa création, sa conservation et sa diffusion.

L'information en effet, perçue sous son sens général englobe une multitude de données et d'éléments dont il n'est point aisé de cerner les sens. A ce titre, la restriction au sens de la documentation permet de préciser quelque peu notre champ de travail.

Qu'elle relève de la documentation ou non, l'information est produite dans un but ultime qui est de la diffuser, de la répandre grâce aux divers canaux disponibles. Elle constitue un élément vital et important en même temps qu'elle est la base de toute décision. C'est d'ailleurs pourquoi la possession de l'information est synonyme de possession du pouvoir.

Ainsi les bibliothèques d'information générale ou spécialisées constituent à côté des autres moyens de communication, des services d'information très importants et incontournables dans la diffusion de l'information. Avec le développement des TIC, l'information disponible dans les bibliothèques de nos jours ne se limite plus à des documents en format papier, mais s'étend également au numérique.

Dans cet ordre d'idée, les bibliothèques et centres de documentation doivent s'inscrire dans une dynamique de progrès et d'adéquation de leurs services et prestations aux besoins des usagers. Leur gestion implique donc l'élaboration et la mise en œuvre de politiques de développement et d'amélioration de leurs services.

La Faculté des Sciences Agronomiques (FSA) de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC), afin de remplir convenablement les missions de formation qui sont les siennes, dispose d'une Bibliothèque spécialisée en Agronomie et dans les sciences connexes. La mission essentielle de ce centre

de documentation est de fournir l'information et la documentation nécessaires aux divers usagers constitués pour la grande part d'étudiants et de chercheurs.

Notre séjour au sein du centre et l'état des lieux ont révélé quelques faiblesses dans la fourniture des services aux usagers et dans la satisfaction des besoins et attentes de ces derniers. C'est donc, pour assurer une meilleure mise à disposition de l'information aux usagers et l'amélioration des services et prestations de la BIDOC que nous avons mené notre réflexion sur le thème : « Vers l'optimisation des services de la BIDOC ».

Dans la perspective de la réalisation de ce mémoire, nous articulons notre réflexion autour de trois axes. Il s'agira premièrement de faire un état des lieux de la BIDOC. Ensuite, de procéder à une évaluation des prestations de la BIDOC. Enfin, de proposer des solutions pour une amélioration de sa prestation.

Chapitre préliminaire:

**Cadre institutionnel de l'étude,
observations de stage et ciblage de
la problématique.**

SECTION I : Cadre de l'étude et ciblage de la problématique

Paragraphe I : Cadre de stage

A- La Faculté des Sciences Agronomiques

1- Historique

La FSA a démarré ses activités en 1970 et constituait à ses origines un département des études agronomiques et agro-techniques. Ce département fut transformé par arrêté ministériel 353/METS/DGM du 22 Décembre 1977, en Faculté des Sciences Agronomiques.

On retiendra en ce qui concerne l'évolution de la FSA, de sa création jusqu'à nos jours, des mutations progressives qui se déclinent autour de trois(3) axes :

- 1970-1980 Démarrage et développement des activités
- 1980-1990 Période phare de la FSA caractérisée par d'intenses activités organisationnelles tant au niveau des structures qu'à celui des activités pédagogiques et scientifiques ainsi que la diversification de la coopération internationale notamment avec la Belgique, le Nigéria, les Pays-Bas, la France, l'Institut International d'Agriculture Tropicale(IITA), la Fondation Ford...etc.
- 1990 à nos jours Consolidation de structures, programmes scientifiques, formation initiale, formation post universitaire,

formation continue, formation des formateurs, recherche scientifique, appui au développement... etc.).

De 1970 à nos jours la FSA fut dirigée respectivement par :

Tableau N° 1 : Direction de la FSA

Noms et Prénoms	Année	Fonction
Hugues (Prof)	1970	Directeur
Léopold FAKAMBI (Dr)	1970-1973	Directeur
Léopold FAKAMBI (Dr)	1973-1980	Doyen
Mama Adamou N'DIAYE (Prof)	1980-1991	Doyen
Machioudi DISSOU (Prof)	1991-1992	Doyen
Mathurin C. NAGO (Prof)	1992-1995	Doyen intérimaire
Samuel Wahab CHABI (Dr)	1995-1996	Doyen intérimaire
Firmin ADJAHOSSOU (Prof)	1996-1997	Doyen
Claude Cossi ADANDEDJAN	1997-2000	Doyen
Mathurin C. NAGO (Prof)	2000-2005	Doyen
Jean T. Claude CODJIA (Prof)	2006 à ce jour	Doyen en exercice

2- Missions

La FSA est une institution de formation professionnalisée, de perfectionnement, de recherche et d'appui au développement. A ce titre, elle a pour principales missions :

- ✓ *d'assurer diverses formations initiales devant permettre de fournir aux structures d'enseignement , de développement et de recherche agricole et para-agricole, des cadres de développement rural ;*
- ✓ *d'assurer des formations post universitaires en Sciences Agronomiques*
- ✓ *d'assurer une formation continue dont l'objectif est le perfectionnement et /ou le recyclage des cadres en cours d'emploi dans les domaines des sciences et techniques agronomiques et de sciences connexes ;*
- ✓ *de concevoir, d'exécuter et/ou d'accompagner des programmes de recherches ou de production agricole en rapport avec les politiques de développement rural au Bénin et dans la sous-région ;*
- ✓ *de faciliter ou d'assurer la publication des résultats des travaux réalisés par les enseignants et les chercheurs.*

3- Structure Centrale

L'administration de la FSA est dénommée « décanat » et est dirigée par un doyen, un vice-doyen chargé de la coordination des études. Ces deux responsables sont élus par le corps des enseignants puis nommés en Conseil des Ministres. Ils sont suppléés dans leurs tâches par les services suivants :

- *Secrétariat Général d'entité*
- *Service des études et de la pédagogie*
- *Service de la scolarité*
- *Service de la comptabilité*
- *Service du matériel et de la maintenance*

- *Service de la communication et de la valorisation*
- *Service du personnel et du protocole*
- *Secrétariat administratif*
- *Service de la coopération*

4- Départements, formations et unités spécialisées

a- Départements et formations

Pour assurer à bon escient ses activités, la FSA est subdivisée en départements, sections, laboratoires mais aussi et surtout en unités spécialisées qui sont à la fois des unités de formation et de recherche. Ces entités ont été créées à la FSA par arrêté rectoral n °568 -96/UNB/SG/VR-CAA/SEOUE du 19 Novembre 1996.

En ce qui concerne les départements de formation ou filières, les chefs de départements et de sections sont élus par leurs pairs et respectivement nommés par le Recteur et le Doyen de Faculté. On en distingue à la FSA, cinq(5) départements que sont le Département de la Production Végétale(DPV), le Département de la Production Animale(DPA), le Département d'Economie, de Socio-Anthropologie et de Communication pour le développement rural(DESAC), le Département de Nutrition et Sciences Alimentaires(DNSA), le Département d'Aménagement et Gestion de l'Environnement(DAGE).

Dans chacun de ces départements quatre(4) types de formation sont offerts notamment la formation initiale des ingénieurs agronomes, la formation en licence depuis 2007-2008, la formation continue pour les cadres en cours d'emploi et la formation doctorale (DEA, DESS, Doctorat unique).

b- Les unités spécialisées

En ce qui concerne les unités spécialisées, elles sont des entités dépendant du décanat de la FSA et auxquelles sont données des attributions et des missions claires et bien définies. Ces attributions et missions participent bien évidemment de la formation et de la recherche à la FSA. Au nombre de ces unités spécialisées, nous avons, outre la ferme d'application, d'expérimentation et de production, le Centre de Biostatistique et d'Informatique Générale(CBIG), la Bibliothèque-Centre de Documentation.

Créé en 1986 avec le soutien de la coopération néerlandaise, le CBIG était connu à sa création sous l'appellation de Centre de Calcul et d'Informatique(CCI). Il devint en 1996, avec l'aide de la coopération belge le Centre de Biostatistique et d'Informatique Générale. Il est l'une des structures d'appui à la formation de la FSA et occupe actuellement un bâtiment construit par l'Etat béninois à travers un programme d'investissement public. Il est dirigé par le Professeur Noel H. FONTON.

La mission essentielle du CBIG est d'être une plaque tournante pour la planification des expériences, le traitement des données et les conseils en matière à la FSA. Il assure également la maintenance du réseau informatique et la maintenance du parc informatique de la faculté.

Sa mission au niveau de l'UAC consiste à soutenir les étudiants et les chercheurs dans l'approche quantitative pour mener à bien leur recherche et stimuler le réflexe nécessaire pour l'adéquation de la collecte des données et leur analyse aux hypothèses d'investigation. Au niveau national, le CBIG a pour mission de soutenir la recherche agricole et médicale pour un développement durable à travers des séminaires, des recyclages et des formations. Il est aussi sollicité pour la planification expérimentale et l'analyse des données statistiques. Au niveau régional, il apparaît comme la

structure de formation et de recherche assez outillée et disposant d'un personnel qualifié. Son expertise est sollicitée en matière de statistique appliquée.

Le fonctionnement de la CBIG est assuré par un personnel restreint composé d'un secrétaire en PAO, de deux assistants en informatique, d'un technicien en maintenance informatique, de mémorants et de doctorants et de deux enseignants. Le CBIG dispose quant à son organisation matérielle, d'un laboratoire de bio statistique, d'un laboratoire d'informatique, d'une salle de cours pour la formation et les séminaires, d'une salle serveur pour la gestion informatique et réseau et d'une salle des opérateurs pour les interventions matérielles et logistiques.

L'accès au CBIG est permanemment permis aux étudiants du troisième cycle et subordonné pour les autres étudiants à une autorisation du responsable ; l'accès au CBIG est également permis pour les TP sur ordinateur, sur demande de l'enseignant une semaine à l'avance.

B- La Bibliothèque-Centre de Documentation

Le Centre de documentation de la FSA était à sa création en 1978 un petit local implanté grâce à la coopération française ayant pour vocation d'offrir aux apprenants et chercheurs en sciences agronomiques la documentation nécessaire en rapport avec leurs domaines d'études respectifs. Mais dans un souci de modernisation de la BIDOC, un nouveau bâtiment fut donc implanté en partenariat avec la coopération néerlandaise et fut intégré en 1990.

Paragraphe II : Etat des lieux de la BIDOC et constats

I- Etat des lieux

A - Observations générales de la BIDOC/FSA

La BIDOC est une bibliothèque spécialisée en Agronomie. Elle est située sur le campus d'Abomey-Calavi, entre le CBIG et le Centre des Publications Universitaires (CPU). Sa superficie est de 450m² pour une hauteur minimum de 3m et un volume total de 1350m³. Elle est constituée de :

- La salle de lecture
- La salle des professeurs et des périodiques
- Le secrétariat
- La direction
- Le bureau du documentaliste
- Le service de prêt
- La salle de traitement
- Le magasin
- Le service TIC
- La conciergerie
- La cantine et les toilettes.

Ouverte tous les jours ouvrables de la semaine de 9h à 16h, elle dispose d'un fonds multimédia qui s'étend aux domaines connexes à l'agronomie. Depuis sa création, elle a connu des avancées notables qui aujourd'hui se reflètent dans les programmes de modernisation et de valorisation des services affichés par la BIDOC qui lui ont valu d'être promue et élevée au rang de bibliothèque sous-régionale. A ce titre, on notera l'effectivité du processus d'informatisation du catalogage et du vaste projet de numérisation

et de mise en ligne des thèses soutenues à la FSA, disponibles en texte intégral. D'une manière générale, les attributions et missions de la BIDOC se résument à acquérir, à traiter et à diffuser la documentation en rapport avec l'agronomie et/ou les sciences connexes ; à apporter son appui aux enseignements et aux travaux de recherches dans les divers domaines relatifs à l'agronomie ; œuvrer afin de permettre et faciliter l'accès aux ouvrages de référence et aux listes bibliographiques. Il est ouvert aux étudiants de la FSA et d'autres entités, aux chercheurs, aux Organisations Non Gouvernementales(ONG), aux exploitants agricoles, aux opérateurs économiques, aux gestionnaires de projets, aux consultants et aux enseignants. Son fonds documentaire se compose essentiellement de monographies et de thèses estimés à plus de 12500, de mémoires, de périodiques estimés à près de 100 titres, de cassettes vidéo VHS, de microfiches estimées à plus de 10000 et de CD-ROM.

La BIDOC offre également l'accès à des bases de données et outils de recherche. Au nombre de ceux-ci nous retiendrons :

- La base de données KOHA qui est un Système Intégré de Gestion des Bibliothèques (SIGB), offrant un OPAC (Open Access Public Catalog) aux usagers.
- La base de données des thèses et mémoires soutenus à la FSA, mise en ligne grâce au logiciel Greenstone.
- Les abonnements aux bases de données spécialisées dans le domaine agricole et les sciences connexes comme Agris, Tropag and Rural, Sésame, AGORA (Access to Global Online Research in Agriculture) et Cab Abstract

- Les bases de données Profeau et OARE.

Le centre dispose également de périodiques numériques sur TEEAL (The Essential Electronic Agricultural Library en Anglais et en Français, Bibliothèque agricole électronique essentielle). Le TEEAL est une compilation sur CD-ROM de l'essentiel de périodiques scientifiques dans le domaine agricole.

La BIDOC fonctionne comme une administration. Les cellules administratives de la BIDOC sont constituées du Conseil de Bibliothéconomie et de Documentation (COBIDOC), de la Direction de la bibliothèque et du service administratif et financier.

En ce qui concerne le COBIDOC, il a fonctionné jusqu'en 2006 et était chargé de d'évaluer les performances et de vérifier le suivi des missions assignées à la BIDOC. Le COBIDOC est constitué du Vice-doyen de la FSA qui le préside et convoque les réunions, les chefs de département, les responsables des étudiants et les responsables de la BIDOC.

La direction de la BIDOC est placée sous l'autorité du Vice-doyen de la FSA. Le Responsable est le représentant de la BIDOC dont il est chargé de coordonner les activités afin que cette dernière remplisse les missions qui sont les siennes. L'actuel Responsable de la BIDOC s'appelle Dr. Ir. Anselme ADEGBIDI. Il est enseignant à la FSA.

La BIDOC est un service. Il est constitué de deux divisions notamment la division administrative et financière et la division de la gestion documentaire.

La division administrative et financière travaille en étroite collaboration avec le Directeur. Cette division gère toutes les fonctions administratives et de secrétariat et d'émissions des cartes de bibliothèque. Elle

tient également le rôle de service comptable et financier. Les principales sources de fonds de la BIDOC sont les frais d'impression, de navigation internet, d'inscription et de pénalités puisque la BIDOC ne dispose pas de budget propre. A ces fonctions s'ajoutent celles d'acquisition et de réception des documents ainsi que l'encodage sous KOHA de concert avec le service technique. La secrétaire en poste au début de notre stage fut admise à la retraite en Janvier 2011. De niveau CAPA, elle a bénéficié de plusieurs formations en matière de bibliothéconomie afin de compléter le documentaliste dans ses tâches.

La division de la gestion documentaire constitue le service technique de la BIDOC. Il est dirigé par un spécialiste en documentation-bibliothéconomie. Cette division dispose comme matériels d'un poste ordinateur et d'un scanner de production qui sert à la numérisation. Elle regroupe deux sections dont la section de prêt qui s'occupe de toutes les opérations de prêt à domicile et de consultation sur place des documents et la section TIC (cyber).

- La section de prêt emploie quatre(4) agents essentiellement de niveau CEP et s'occupe des opérations de prêt à domicile et de consultation sur place de documents. Il aide également les usagers en matière de recherche sur les bases de données. Trois postes sont réservés à la recherche dont deux sont hors d'usage.
- La section TIC est gérée par un (1) agent de niveau BEPC et concentre la plupart des services générateurs de revenus de la BIDOC. Il offre des services de navigation internet, d'impression de documents et gère les inscriptions à la BIDOC pour l'établissement de carte de connivence avec le service du secrétariat et des finances. Il est équipé de sept (7) postes dont un (1) réservé à l'administration et d'une imprimante.

Au cours de notre stage, nous avons eu à travailler dans chacun des services de la BIDOC afin de découvrir et toucher du doigt les diverses

activités menées à la BIDOC/FSA. Nous nous attellerons ici à en fournir un compte rendu par section d'activité et de service.

B- Fonctionnement des services de la BIDOC

Le fonctionnement des divers services de la BIDOC prend en compte la collecte de l'information, des documents, le traitement tant manuel qu'intellectuel des documents puis leur diffusion. Ces diverses fonctions suivent une chaîne comme suit :

✓ L'acquisition des documents

Les acquisitions d'ouvrages sont gérées à la BIDOC par le service administratif et financier en étroite collaboration avec le service technique. La BIDOC, ne dispose pas de budget propre et ne peut donc faire des acquisitions à titre onéreux. Elle ne procède non plus à des prêts interbibliothèques. Les acquisitions de la BIDOC constituent essentiellement des dons. A ce titre, la BIDOC entretient des partenariats divers avec des institutions et organismes s'occupant d'agronomie notamment le Projet ARHES, fruit de la coopération avec la France, l'Ambassade de France au Bénin, le Centre Technique de Coopération Agricole et rurale (CTA) des Pays-Bas, l'Organisation des Nations Unies pour l'Agriculture et l'Alimentation(FAO), l'INRA, la Banque Mondiale, l'Université de Wageningen, la Coopération Universitaire Belge.

La BIDOC dispose également de crédits documentaires qui lui sont directement alloués par des partenaires. Ils servent à commander des documents en fonction des besoins de la BIDOC, du nombre de crédits alloués et des documents disponibles.

Les abonnements de la BIDOC aux périodiques sont également des dons.

✓ La réception des documents

On entend par réception des documents le processus suivi par les documents afin d'intégrer réellement le patrimoine documentaire de la BIDOC. Cette opération se déroule au niveau du service administratif et financier. Il correspond aux opérations de traitement manuel du document dont certaines phases sont également assurées par le service de prêt.

Ce processus comporte trois(3) phases :

- 1- *Inscription de la date de réception de l'ouvrage (jour, mois, année)*
- 2- *Estampillage qui consiste à apposer le cachet de la BIDOC sur la page de garde et la dernière page du document ; ainsi que sur les pages 19, 99, 199, 299.*
- 3- *Inscription dans le registre d'inventaire.*

✓ Le catalogage

Le catalogage ainsi que toutes les activités qui y affèrent sont assurées par le documentaliste spécialiste de la BIDOC en collaboration avec la secrétaire. La BIDOC dispose d'un fonds mis à la disposition des usagers et inclus dans le catalogue collectif des bibliothèques de l'Université d'Abomey-

Calavi, KOHA. A cet effet, les opérations de catalogage sont menées conformément aux dispositions et aux normes retenues conjointement et appliquées sur KOHA. Elles permettent une description assez complète des documents qui sont enregistrés dans la base de données accessible en ligne. A ceci s'ajoute la création de base de données virtuelle également gérée par le service technique. Il existe notamment une base de données des thèses d'Ingénieurs créée à partir du logiciel Greenstone et qui est constamment enrichie.

✓ Équipement des documents

L'équipement des documents consiste en un processus de conditionnement du document avant sa mise à la disposition des usagers. Il fait partie de la chaîne de traitement des documents. Cette fonction est assumée par un agent du service de prêt. L'équipement des documents se fait en cinq(5) grandes étapes.

- 1- *On écrit sur la toute première page du document, sa cote et son numéro d'enregistrement.*
- 2- *On appose le cachet de signalisation des documents exclus du prêt qui ne sont disponibles qu'en consultation sur place et aussi le cachet e la BIDOC.*
- 3- *On intègre la fiche du livre, collée sur la dernière page de ce dernier et sur laquelle sont inscrites les dates de retour du document lorsqu'il est en prêt.*

- 4- *On intègre la fiche témoin, qui est mise dans une pochette collée sur la troisième de couverture. On y inscrit la cote du document, le numéro d'enregistrement ou d'inventaire du document, le nom de l'auteur, le titre du document. Sur la pochette, on inscrit, le numéro d'enregistrement et la cote du document.*

- 5- *On appose au dos du document, une étiquette comportant la cote du document, pour le rangement sur les rayonnages et la recherche ultérieure.*

✓ **La consultation sur place et le prêt à domicile des ouvrages**

L'accès à la bibliothèque et à ses divers services est subordonné à la possession de la carte de la bibliothèque.

La consultation sur place et le prêt à domicile des documents se fait sur soumission d'une requête écrite, comportant la cote du document sollicité. Après la recherche en magasin, le document est présenté à l'utilisateur pour consultation sur place ou prêt à domicile. En ce qui concerne la consultation sur place, l'utilisateur remplit une demande incluant la date, ses nom et prénoms, sa filière, la cote du document, sa signature et la mention « Consultation sur place » à laquelle elle joint sa carte de bibliothèque. Quant au prêt à domicile, l'utilisateur remplit une demande incluant la date, ses nom et prénoms, sa filière, la cote du document, la mention « prêt à domicile », la date de retour du document. On remplit également la carte de l'utilisateur ou on inscrit la cote du document et la date de retour et ensuite la fiche fantôme ou sont inscrits la

date de retour et le nom de l'utilisateur. Les prêts à domicile sont d'une durée de sept(7) jours.

A ce titre, trois sortes des cartes de bibliothèques sont en vigueur à la BIDOC. La première de couleur bleue est réservée aux étudiants régulièrement inscrits à la FSA ; la seconde de couleur verte foncée est réservée aux étudiants des autres entités ; la troisième de couleur rouge, utilisée par les chercheurs et les étudiants en master.

✓ Recherche documentaire

Avant sa période de modernisation, la BIDOC disposait des fichiers manuels qui servaient à la recherche. Ces fichiers ont laissé la place à des bases de données qui facilitent nettement la recherche. Pour ce faire, les usagers de la BIDOC ont le choix entre les diverses bases de données dont dispose la BIDOC. Elle participe au même titre que les Bibliothèques de l'EPAC, de l'ENAM et de l'ENEAM au catalogue collectif KOHA, accessible en ligne ou elle intègre ses ouvrages. A ce catalogue s'ajoutent le catalogue des thèses de la FSA, accessible en ligne et en full text, le catalogue TEEAL (The Essential Electronic Agricultural Library) qui intègre les CD-ROM. Nous noterons aussi l'usage de la base de données Winisis dont il est fait usage surtout en cas de flottement de la connexion internet vu que cette base est accessible hors-connexion. La recherche dans chacune de ces bases se fait par mots-clés.

✓ Le rangement des documents

Le rangement des documents s'effectue dans un magasin entièrement climatisé et éclairé. Le système de classification des documents en vigueur à la FSA est une classification maison qui s'appuie sur les diverses disciplines

enseignées à la FSA. Cette classification combine l'abréviation du genre ou du domaine d'étude du document, l'année d'édition du document et la numérotation interne suivant l'ordre d'arrivée. (EX: PV 1999-024, pour un document traitant de la Production Végétale, éditée en 1999 et sous le numéro 24). Pour ce qui est des monographies on retiendra les domaines suivants :

- Les documents sur la production végétale (PV)
- Les documents sur la production animale (PA)
- Les documents sur la nutrition et les sciences alimentaires (NSA)
- Les documents sur l'économie, la socio-anthropologie et la communication dans le monde rural (ESR ou ESAC)
- Les documents traitant d'aménagement et de gestion de l'environnement (AGE)
- Les documents traitant du Bénin dans les domaines agronomiques (BEN)
- Les documents traitant de généralités ou de plusieurs sujets relatifs à l'agronomie (GEN)
- Les périodiques (C ou 3)
- Les documents de la collection « Que sais-je ? » (D ou 4)
- Les ouvrages de référence (U)

Quant aux thèses, en ce qui concerne leur système de rangement, les mêmes normes sont respectées comme au niveau des monographies en le précédant de « T » pour « thèses » (EX : TNSA 1989-09, pour une thèse traitant de la nutrition et des sciences alimentaires, publiée en 1989 et entrée dans le fonds de la BIDOC sous le numéro 9).

✓ Le service internet

La BIDOC dispose d'un centre de navigation qui est ouvert tous les jours ouvrables à l'intention des étudiants, chercheurs et autres. Le cyber est dirigé par un agent de la BIDOC, qui est chargé de veiller à son bon fonctionnement. Il lui incombe également de gérer les enregistrements en vue des établissements de nouvelles cartes de bibliothèque. Les frais de navigation à la BIDOC, s'élèvent à 200FCFA /h.

II- Constats

Durant les trois mois qu'a duré notre stage, nous sommes passés dans chacun des trois principaux services de la BIDOC. L'objectif étant de nous faire toucher du doigt les diverses activités menées au sein de la BIDOC et de détecter les divers dysfonctionnements. Pour rendre compte de nos observations, nous nous baserons sur les éléments de fonctionnement administratif de la BIDOC. Nous parlerons d'abord des constats faits au niveau de la division administrative et financière et ensuite des constats faits au niveau de la division de la gestion documentaire.

A- Constats au niveau de la division administrative

En ce qui concerne la division administrative et financière, nous avons noté le non fonctionnement du COBIDOC dont la dernière réunion remonte à 2007. Nous n'avons donc pu nous rendre compte de son fonctionnement et de son impact sur la BIDOC.

La direction de la BIDOC n'est pas une division au sein de laquelle nous avons travaillé. Néanmoins, nous avons remarqué que les autres attributions du Directeur de la BIDOC ne lui permettent pas d'être permanent à la bibliothèque.

L'heure d'ouverture de la BIDOC étant fixée de 9h à 16h, nous avons remarqué que les usagers viennent plus tôt. La plupart de ces usagers sont des étudiants et sont donc au cours toute la journée jusqu'à 17h. Ce qui ne leur laisse pas le temps nécessaire de venir à la BIDOC pour des consultations ou prêts.

Le service administratif et financier s'occupe, outre des opérations administratives et financières, des acquisitions et dans une certaine mesure, d'une partie des traitements intellectuel et manuel. Ce qui pose un problème d'attribution de compétence et d'insuffisance de personnel qualifié.

Nous avons été également confrontés à la situation d'inexistence de budget propre à la BIDOC. Cet état de fait limite les potentialités de la BIDOC en matière d'acquisitions ainsi qu'il ne lui permet pas de répondre convenablement aux attentes des usagers. Elle doit se contenter en grande partie des dons qui peuvent ne pas correspondre à ses besoins.

L'enregistrement des documents demeure manuel ; ce qui implique une certaine lenteur dans le processus de réception des documents alors même que le service administratif n'emploie qu'une seule personne. Aussi le caractère manuel de ces opérations ne facilite pas la pérennisation des données enregistrées.

B- Constats au niveau du service technique

Le service technique regroupe la banque de prêt et le cyber. Le spécialiste en poste ne dispose pas de tout le matériel adéquat.

Au niveau du prêt, la banque dispose de fiches de statistiques journalières. Ceci est de nature à permettre et à faciliter l'audit et l'évaluation des performances de la BIDOC notamment sur le plan du taux de rotation des documents, du taux de consultation et du taux de fréquentation de la BIDOC.

Le personnel au niveau du prêt n'est pas qualifié et ne dispose pas de la formation requise en bibliothéconomie. Remarquons aussi qu'il n'est pas souvent recyclé. Les agents qui travaillent au prêt sont des aides et assistent le documentaliste dans ses tâches. Les heures de pose des agents ne sont pas

régulées. Ils peuvent donc tous être en pose au même moment laissant la section sans permanence.

Aussi avons-nous remarqué au niveau de cette section que le personnel arrête les consultations sur place et les prêts à domicile à 15h, soit une heure avant la fermeture. Ce qui défavorise les étudiants qui sont au cours et ne peuvent avoir accès à la BIDOC qu'à la sortie.

Les périodiques sont exposés dans la salle des professeurs et restent donc quasiment inaccessibles aux étudiants. Remarquons également que la section du prêt ne dispose que de deux (2) postes pour la recherche documentaire pour près de sept cent (700) usagers.

Quant à la conservation des documents, nous avons noté que de bonnes conditions de conservation étaient en général respectées au magasin pour le stockage. Les périodiques par contre, sont entreposés à même le sol dans le magasin. Ce qui pose un problème criard de manque de place sur les rayonnages. Force est également de remarquer que des ouvrages se perdent ; ils sont alors disponibles dans les bases de données et ne sont pas retrouvés sur les rayons. Cette situation peut aussi être due à des défaillances de rangements. Nous avons aussi remarqué que des fiches fantômes de documents pris à domicile depuis des jours, mois voire années étaient toujours à leur place, signe que le document n'est jamais revenu.

Certains documents régulièrement demandés en prêt à domicile ou en consultation sur place sont en nombre insuffisant.

S'agissant des outils de recherche, ils ne sont pas tous exploités. Seules les bases de données AGORA, Profeau, OARE, Koha et la base de données des thèses de la FSA restent d'actualité. Les usagers sont souvent confrontés au bruit documentaire lors des recherches sur les bases, du fait du manque de formation de ces derniers.

En ce qui concerne le cyber, outre qu'il emploie un seul agent, notons que ce dernier, préposé à la gestion des tâches qui y sont menées ne justifie pas des compétences requises. A cette situation, il faut ajouter que le cyber ne dispose pour son fonctionnement que de six(6) postes dont cinq(5) sont effectivement fonctionnels. Il est fréquemment confronté à des fluctuations de la connexion internet.

Le service technique proprement dit ne dispose pas de tout le matériel adéquat pour mener à bien ses activités. Il emploie un seul spécialiste. Ce qui est insuffisant face au nombre des tâches qui lui incombent.

Quant à la salle de consultation de documents, elle est régulièrement utilisée comme salle de compositions, de réjouissances et manifestations diverses. La salle des périodiques, ne bénéficie d'aucun mode de surveillance. Ce qui est de nature à faciliter les pertes de documents, et de périodiques.

La BIDOC ne dispose pas de groupe électrogène de relai. En cas de coupure d'électricité, les agents sont donc obligés d'arrêter toutes les opérations. Ce qui fait attendre les usagers.

SECTION II : Ciblage de la problématique

Paragraphe I : Choix de la problématique et justification du sujet

A- Regroupement des atouts et insuffisances

Dans le but de cerner avec précision notre sujet de recherche, il importe en un premier temps, de réaliser un inventaire des atouts et des insuffisances de la BIDOC. Cet inventaire nous permettra de saisir dans leur globalité les diverses performances et failles de la BIDOC.

I- Inventaire des atouts

- *Disponibilité d'une salle TIC avec la connexion interne*
- *Classement thématique sur les rayons*
- *Diversité des partenariats pour les acquisitions de documents*
- *Ouverture de la BIDOC à un large public*
- *Salle de lecture et de consultation spacieuse et aérée*
- *Fonds documentaire varié*
- *Bases de données disponibles en ligne (KOHA, Thèses fsa)*
- *Disponibilité de postes affectés à la recherche sur les bases de données*
- *Disponibilité d'outils d'évaluation de la BIDOC*
- *Abonnement à des bases de données spécialisées en agriculture(AGORA)*
- *Volonté d'informatisation des diverses activités bibliothéconomiques*

II- Inventaire des insuffisances

- *Lenteur et manque de motivations au niveau du service de prêt*
- *Mauvais état de plusieurs appareils (postes d'ordinateur, imprimante...)*
- *Caractère manuel du prêt*
- *Personnel vieillissant et/ou non qualifié*
- *Manque de places au magasin*
- *Non fréquence des inventaires*
- *Mauvais accueil*
- *Perte des documents*
- *Insuffisance de moyens matériels et financiers*
- *Manque d'autonomie de la BIDOC*
- *Mode d'animation structurelle non adapté aux missions de la BIDOC*

B- Choix de la problématique et justification du sujet

A l'heure du développement sans cesse croissant et de l'explosion des TIC, les bibliothèques, centres d'information et de documentation voient leur taux de fréquentation baisser de jour en jour. De nos jours, l'information, soulignons-le, ne tient bien souvent qu'à un clic. Pour les bibliothèques spécialisées, cette réalité est encore plus tenace et les oblige à être performantes.

Spécialisée en Agronomie, la BIDOC, depuis sa création est restée fidèle à sa mission, celle de mettre l'information spécialisée à la disposition des usagers. Mais arrive-t-elle à combler effectivement les attentes de ces derniers ?

Même si elle dispose de plusieurs potentialités, la BIDOC n'a pas encore réussi le pari de l'efficience au niveau de tous ses services. A ce titre,

plusieurs sujets et problématiques de recherche se sont dégagés de façon spécifique en fonction des problèmes rencontrés. Nous citerons notamment :

- L'informatisation du prêt
- L'amélioration de la politique d'acquisition
- L'optimisation des services et prestations de la BIDOC.

La réflexion sur l'informatisation du prêt permettrait de répondre à un souci de réformes et de modernisation du service de prêt et d'amélioration de ses performances.

En ce qui concerne la politique d'acquisition de la BIDOC, nous ferons des suggestions dans le but d'un accroissement de la marge de manœuvre des acteurs directs de la BIDOC. Nous ferons des recommandations en vue de l'attribution d'un budget propre à la BIDOC afin de lui permettre de mener une politique d'acquisition en fonction des besoins recensés et de l'inventaire fait.

Les missions d'une bibliothèque, au-delà des spécifications de domaines d'intervention reviennent à être performante, d'offrir des services de qualité, à être apte à satisfaire les divers besoins de usagers potentiels et réels. La résolution de cette problématique nous permettra en effet, de toucher quelque peu dans leur substance, chacun des points d'activité de la BIDOC. Elle revêt cette possibilité d'englober les problématiques et d'y proposer des solutions.

Les problématiques possibles ne se limitent pas à celles-ci-développées sommairement comme l'indique d'ailleurs le Tableau de Bord de l'Etude ci-dessous (Voir Tableau N°2).

Des problématiques répertoriées, l'optimisation des services de la BIDOC nous a paru la problématique la plus opportune et en même temps,

elle nous permettra d'englober les autres problématiques, principales ou subsidiaires.

En effet, la BIDOC dispose d'un certain nombre d'atouts et de potentialités en vue de constituer une bibliothèque performante. Nous essaierons de faire ressortir les situations qui entravent cette optimisation des services de la BIDOC .Nous essaierons d'apporter des solutions et de formuler des recommandations.

La problématique de l'optimisation des services revêt toute son importance surtout à cette époque de valorisation, de développement et de modernisation des activités bibliothéconomiques dans le but de répondre aux attentes et aux besoins des usagers, principales cibles de toutes les opérations bibliothéconomiques ou administratives.

En essayant de proposer des mesures en vue de l'optimisation des services et prestations de la BIDOC, les problématiques spécifiques à résoudre sont entre autres :

- La modernisation du service de prêt
- Des mesures pour l'amélioration de la diffusion de l'information
- Les réformes structurelles
- Les réformes au niveau de la politique d'acquisition
- L'accueil, le conseil et le suivi des usagers.

Paragraphe II : Spécification de la problématique et séquences de résolution

A- Spécification de la problématique

En somme, le thème sur lequel nous réfléchirons et travaillerons est intitulé, « Vers l'optimisation des services de la BIDOC ».

Il s'agit pour nous, d'établir un diagnostic complet des insuffisances de la BIDOC en ce qui concerne ses services et ses problèmes ; diagnostic à la suite duquel, nous nous évertuerons à fournir des propositions concrètes à même d'apporter à la BIDOC des améliorations en matière de qualité de ses services et produits.

B- Séquences de résolution

La vision globale de résolution de la problématique concernée se rapporte à chaque problème spécifique. Ainsi :

- ✚ La résolution du problème spécifique N°1 se rapportera entre autres, à la mise en place d'un système de gestion informatisé du prêt, à une approche de solution dans l'optique de la gestion des pertes de documents et de mauvais rangements puis de l'implantation d'un service de la DSI.
- ✚ La résolution du problème spécifique N°2, parlera des mesures à prendre en vue d'un changement de politique de gestion et de conservation des documents à relier afin d'en préserver l'intégrité.
- ✚ La résolution du problème spécifique N°3, quant à lui, s'intéressera aux recommandations à formuler dans le but d'une redynamisation des services de la BIDOC au travers de l'animation du centre et de sa gestion administrative.
- ✚ La résolution enfin du problème spécifique N°4, fera des propositions dans l'optique d'offrir à la BIDOC, les moyens adéquats pour remplir sa mission dans les meilleures conditions de travail.

Pour y arriver, nous mènerons notre travail suivant l'ordre d'idées ci-après :

- *Définition des Objectifs de l'étude*
- *Enumération des causes et hypothèses*
- *Elaboration de la revue de littérature*
- *Organisation de la méthodologie de recherche*
- *Conception du tableau de bord de l'étude (synthèse)*
- *Collecte et analyse des données et informations*
- *Recommandations en vue de l'amélioration des services.*

Tableau N°2 : Tableau de Bord de l'Etude (Voir page suivante)

NIVEAU D'ANALYSE	PROBLEMATIQUES	OBJECTIFS	CAUSES	HYPOTHESES
Niveau Général	Les difficultés de la BIDOC à répondre pleinement aux attentes des usagers et à satisfaire leurs besoins.	Contribuer à la mise en œuvre d'une politique en vue de redynamiser la BIDOC et de combler les attentes des usagers.		
Niveaux spécifiques	1 La lenteur des opérations de prêt qui conduisent à une insatisfaction des attentes des usagers et un manque d'efficacité de ce service.	Proposer des mesures adéquates afin de fluidifier les opérations de prêt et répondre promptement aux besoins des usagers	Le caractère manuel du prêt, les problèmes de rangement et de disparitions d'ouvrages, le manque de dynamisme des agents, le bruit documentaire.	Le caractère manuel du prêt, les problèmes liés au rangement ou les disparitions d'ouvrages et le manque de dynamisme des agents justifient la lenteur des opérations de prêt.
	2 La détérioration des ouvrages à relier qui au fil du temps finissent par ne plus pouvoir servir en raison de leur mauvais état.	Exposer un plan de gestion des ouvrages afin d'en faciliter l'accès et l'usage en cas de besoins.	Les conditions de rangement et de conservation des documents à relier.	Les mauvaises conditions de rangement, de conservation des documents à relier est à la base de leur détérioration.
	3 Les dysfonctionnements structurels, organisationnels qui ne sont pas de nature à optimiser les services de la BIDOC.	Formuler des suggestions dans l'optique d'une amélioration du mode de fonctionnement et de gestion de la BIDOC afin de la rendre plus active.	Les insuffisances au niveau du mode d'animation de la BIDOC.	Les dysfonctionnements structurels et organisationnels à la BIDOC sont dus aux insuffisances du mode de fonctionnement structurel de la BIDOC.
	4 Les difficultés de préservation et de gestion du fonds et des bases de données notamment KOHA et la base de données des thèses d'ingénieurs de la FSA.	Participer à la recherche des solutions dans le but d'assurer une meilleure gestion et la préservation tant du fonds que des bases de données.	Les diverses pannes techniques qui ne relèvent pas la plupart du temps de la BIDOC.	Les dysfonctionnements techniques sont à la base des difficultés de préservation et de gestion du fonds et des diverses bases de données.

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 I : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

A- Objectifs et hypothèses

I- Objectifs

Objectif général : Proposer des mesures en vue de l'optimisation des services et prestations de la BIDOC.

Objectifs spécifiques :

- 1- Suggérer l'instauration d'un service de prêt informatisé*
- 2- Faire des propositions dans le but de faciliter l'accès des étudiants aux périodiques*
- 3- Recommander des réformes structurelles*
- 4- Faire des suggestions dans le sens de l'amélioration de la politique d'acquisition.*

II- Causes et Hypothèses (Tableau de bord)

Les problèmes, les causes et hypothèses liés à chacun des objectifs énumérés sont regroupés dans le tableau de bord de l'étude. Elles sont formulées à partir des problèmes spécifiques identifiés lors de l'état des lieux à la BIDOC/FSA.

- **Causes et hypothèse liées au problème spécifique N°1**

Comme causes possibles de la lenteur des opérations de prêt, on pourrait noter, le caractère manuel de ces opérations, les problèmes de rangement et/ou de pertes ou de disparitions de documents des rayonnages et enfin le manque de dynamisme des agents. Les problèmes de rangement ne constituent pas un obstacle à l'amélioration du service de prêt en tant que tel. Le fait que le prêt demeure manuel, ne participe pas à l'optimisation des services de la BIDOC et l'accomplissement de ses missions. Le nombre d'utilisateurs s'est aussi largement accru. A cet état de fait, il faut ajouter le manque de dynamisme du personnel chargé du prêt, qui n'est pas assez souvent recyclé. Le bruit documentaire constitue également un élément d'explication de lenteur des opérations et de non satisfaction des utilisateurs.

Nous pouvons donc formuler comme hypothèse que, la lenteur au niveau des opérations de prêt est due au caractère manuel du prêt et aux problèmes de rangement. Il peut s'expliquer aussi par le bruit documentaire et les défaillances dans les prestations du personnel affecté au prêt.

- **Cause et hypothèse liées au problème spécifique N°2**

La principale cause de la détérioration progressive des ouvrages à relier réside dans leurs conditions de rangement. En effet, ils sont entreposés à même le sol, protégés par une couverture plastique.

L'hypothèse retenue est que, les mauvaises conditions de rangement et de conservation des documents à relier est à la base de leur progressive détérioration complète.

- **Cause et hypothèse liées au problème spécifique N°3**

Les insuffisances au niveau du mode d'animation sont à la base de dysfonctionnements structurels et organisationnels constatés.

Les insuffisances au niveau du mode d'animation de la BIDOC expliquent les dysfonctionnements structurels et organisationnels à la BIDOC.

- **Cause et hypothèse liées au problème spécifique N°4**

Les pannes techniques, sont les causes principales des difficultés rencontrées dans la gestion et la préservation des bases de données de documents et de thèses.

Les dysfonctionnements techniques ne relevant pas nécessairement de la BIDOC, comme souligné plus loin, constituent les éléments explicatifs des difficultés rencontrées dans la gestion et la préservation des bases de données.

B- Revue de littérature

L'information selon le Dictionnaire Universel, est « un renseignement, une documentation sur quelqu'un ou quelque chose ». C'est également « un élément de connaissance susceptible d'être transmis et conservé grâce à un support et un code ».

« L'information est produite, communiquée puis elle est recherchée ; elle est archivée sous forme traditionnelle ou numérique et diffusée à travers des réseaux et des médias divers. Elle se présente sous différentes formes ;

elle fait l'objet de traitements, d'analyses et de synthèses et pour cela des technologies sont utilisées massivement ».

Ces éléments d'appréciation et de compréhension du terme « information », en dépit de leur précision, restent quand même génériques vu que l'information en elle-même peut se diviser en plusieurs types selon les supports, les canaux de diffusion, le mode de traitement. A ce titre, l'« information documentaire » apparaît comme une entité particulière et précise le sens de l'information au sens du documentaliste. Elle nous renvoie donc à un ensemble de connaissances préalablement organisées et répond à un certain nombre de besoins plus ou moins définis. L'information produite a pour finalité d'être diffusée, partagée quelle qu'elle soit.

Les bibliothèques et centres de documentation jouent un rôle hautement important dans la diffusion de l'information et restent en dépit du rapide développement des technologies de l'information et d'internet un pôle de recherche informationnelle. A cet effet, ils se doivent de se doter des moyens nécessaires et des potentialités indispensables afin d'être compétitifs et de fournir des services d'une qualité optimale. Cette réalité est encore plus importante dans le cadre de bibliothèques universitaires et/ou spécialisées. Les responsables doivent programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire sous tous ses aspects afin de faire des centres de documentation des centres performants. Ceci passe par la définition d'orientations et d'objectifs qui, selon Thierry Giappiconi et Pierre Carbone (1997), se résument en des objectifs généraux, opérationnels et globaux notamment :

Objectifs généraux :

- « Aider les chercheurs et les étudiants avancés dans l'identification et dans l'accès à l'information. »
- « Aider les étudiants en leur fournissant en temps opportun les documents nécessaires et recommandés. »
- « Aider la recherche présente et future et l'enseignement par l'acquisition sélective, le catalogage et le stockage des ressources en information requises dans ce but et les rendre disponibles. »

Objectifs opérationnels :

- « Répondre, à la demande, au plus grand pourcentage possible de recherches bibliographiques et demandes d'information avec précision et rapidité. »
- « La quantité maximale de documents recommandés doit être disponible et repérable. »

Les bibliothèques spécialisées – cas de la BIDOC- sont des « bibliothèques dont le fonds est centré sur une discipline ou une spécialité précise, généralement située au sein d'une institution, d'un centre de recherche, d'une entreprise ou d'une administration... ». Ainsi conçues, elles se doivent de fournir des prestations de qualité aux usagers. D'où la notion d'optimisation de leurs services.

Optimiser(ou optimaliser), c'est tirer le meilleur parti de quelque chose. C'est aussi plus précisément s'engager dans une démarche, un processus d'efficience ; processus ou démarche, destinée à conduire à un établissement de performances par rapport à un type de services ou de produits. Au regard des problématiques spécifiques qui se sont dégagés de notre étude, notre recherche d'informations touchera principalement tant les données relatives à

l'informatisation du prêt que celles relatives à la DSI mais aussi au stockage des documents.

A l'ère du numérique, l'informatisation est une clé de voûte du processus de modernisation et d'optimisation des services des bibliothèques. L'informatisation du prêt apporte donc de toute évidence, un plus et répond à un besoin ; les bibliothèques doivent proposer des services plus performants aux usagers ; certaines tâches doivent être automatisées afin de réaliser des gains de temps. Le Conseil Général de Maine-et-Loire justifie la nécessité de l'informatisation des activités bibliothéconomiques par le nombre d'outils utilisés. « Dans un processus de gestion manuelle de la bibliothèque, dix (10) outils sont nécessaires » dont l'inventaire, le catalogue « auteurs », le catalogue « titres », le catalogue « sujets », la fiche d'inscription du lecteur, la pochette de transaction, la fiche de prêt du livre, la feuille de brouillon, les grilles mensuelles et le récapitulatif annuel. Par contre « une gestion informatisée peut gérer toutes ces fonctions avec seulement trois (3) outils » que sont le « fichier des notices bibliographiques, le « fichier des exemplaires » et le « fichier des lecteurs ». L'informatisation du prêt, membre important du corps que constitue l'informatisation des bibliothèques, fut et continue d'être l'objet de diverses études, recherches et formations. En France, l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt (ADBDP) fournit une ligne directrice ou cahier de charges d'informatisation.

Dans sa démarche de recherche à la Bibliothèque de la Faculté des Science de la Santé (FSS) de l'UAC, sur le thème « Automatisation du prêt sous Koha à la Bibliothèque de la Faculté des Sciences de la Santé de l'UAC » (2009), Sara BOUKARI KADRI BELCO expose les diverses étapes et paramètres de mise en place et de gestion du prêt informatisé sous Koha. A la BIDOC, des démarches ont été précédemment menées en vue de

l'informatisation du prêt mais n'ont pu aboutir faute de moyens matériels suffisants, notamment, pour l'inscription des codes barres. Par ailleurs, les rapports des formations organisées par les bibliothèques participant au catalogue collectif Koha à cet effet, dressent une approche claire des conditions de réalisation. Nous rappellerons que Koha est un Système Informatisé de Gestion des Bibliothèques (SIGB) qui inclue en conséquence, toutes les fonctions bibliothéconomiques dont le prêt. Le prêt informatisé est utilisé au Bénin entre autres, au Centre Culturel Français. Encore inconnu d'un large public, le Centre de Prêts Informatisé (CPI) est un logiciel de prêt informatisé édité par Michel Gagné, permettant de gérer toutes sortes de prêt. Il fonctionne à base de création de catégories d'articles, de listes d'utilisateurs. Somme toute, même si le prêt informatisé s'est largement développé, son utilisation effective dans nos centres de documentation et bibliothèques reste faible.

Outre les formations organisées pour la sa divulgation et en vue de son utilisation, notamment, celle organisée par le Centre Technique de Coopération Agricole et Rurale (CTA) en collaboration avec l'Association pour le Développement de la Riziculture en Afrique de l'Ouest (ADRAO) ayant réuni treize (13) personnes venues du Bénin, de la Côte-D'ivoire, du Gabon, de la Guinée, du Niger... la DSI reste en général un système de diffusion de l'information méconnu des usagers et quasi inexistant ou peu développé au niveau des bibliothèques d'Afrique, en l'occurrence du Bénin. Il est un « service d'information consistant à alerter périodiquement des destinataires préenregistrés (ou abonnés) de la parution de nouvelles informations relevant de leur champ d'intérêt. La DSI ou diffusion sur profil, relève des techniques de *push*. Pour le bénéficiaire la DSI permet de suivre l'actualité d'un thème, d'une activité ou d'une technique sans avoir à se connecter périodiquement aux banques d'informations ni être encombré par

de l'information hors sujet. Le profil peut être commun à un groupe de destinataires et préétabli (abonnement à un profil standard) ou être propre à un individu (DSI personnalisée). » La DSI, eu égard à ses paramètres de fonctionnement est un outil de gestion performant de diffusion de l'information. Utilisée à la Bibliothèque de Physique de l'Université de Montréal (Udem), elle permet aux abonnés de recevoir la table des matières d'un ou de plusieurs périodiques et les références des nouvelles parutions. Également utilisée au sein de l'Institut Marocain de l'Information Scientifique et Technique (UMIST), elle permet de « répondre à des questions/besoins des utilisateurs en se basant sur des sources et requêtes d'information bien formulées ». Les supports de diffusion y prennent plusieurs formats (papier, disquette, CD-ROM...). Notons que dans son mémoire de fin de formation, portant sur la « problématique de l'accès à l'information administrative au Bénin » (2006), Oswald Vital Padonou fait cas de la nécessité de penser à une diffusion sélective de l'information en se basant sur les difficultés d'accès à l'information administrative en République du Bénin.

Le stockage et la conservation des documents revêtent une importance capitale dans la gestion bibliothéconomique. Il est un « maillon essentiel de la chaîne documentaire, bibliothéconomique ou archivistique puisque cela va permettre de retrouver les documents bien après le moment de leur production, de leur repérage ou de leur acquisition. Il comporte deux volets : la conservation et l'organisation des documents. » Il importe de souligner également que le mode de stockage et de conservation varie en fonction des types de documents et surtout du support. Le problème récurrent de manque de place donne aujourd'hui une place de choix aux fonds numérisés avec lesquels on réalise un énorme gain de place même si les conditions de conservation et de rangement sont un peu plus contraignantes.

Paragraphe II : Choix de la méthodologie de l'étude

Afin de mener à bon escient notre recherche, la collecte d'informations et de données tient une place de choix parce qu'elle constitue le socle du travail. Nous avons donc opté pour deux principaux types d'outils de collecte de données que sont le questionnaire d'enquête et les entretiens.

A- L'enquête

Dans le but de répondre au besoin de placer l'utilisateur au centre et au cœur de toutes les opérations, nous avons opté pour les questionnaires d'enquête afin de recueillir les appréciations de ces derniers sur la qualité des services de la BIDOC.

B- Les entretiens

Notre stage à la BIDOC a été compartimenté en séances de travail au niveau des divers services de la BIDOC. Séances qui, nous ont permis d'avoir des entretiens avec les divers agents et responsables de services qui animent et font fonctionner chacun de ces services. Ces entretiens se sont révélés d'une grande utilité pour nous à cause de la qualité et de l'actualité des informations recueillies.

.

Section II : Collecte et analyse de données

Paragraphe I : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

A- Mobilisation et mise en œuvre de l'opération

Afin de mener notre étude à bien comme souligné plus haut, nous avons opté entre autres moyens de collecte d'informations, de procéder à une enquête via des questionnaires qui furent distribuées aux usagers dont la majorité sont des étudiants de divers niveaux et de filières différentes. Notre stage s'étant déroulé dans la période des vacances, la distribution et la réception des questionnaires d'enquête ne furent pas du tout aisées ; vu aussi que la petite poignée d'étudiants qui fréquentait encore la bibliothèque le faisait ponctuellement. Sur la trentaine donc de questionnaires distribués, nous avons pu difficilement réceptionner dix-neuf (19) soit 63% de réponses reçues.

Les questions posées aux usagers nous permettront en effet de faire le point sur divers points de fonctionnement de la BIDOC et de nous enquérir du taux de fréquentation de la BIDOC, des attentes des usagers et de leurs appréciations des prestations offertes par la BIDOC. Le questionnaire comprend dix (10) questions. La mention des noms, prénoms et filière ou fonction est facultative.

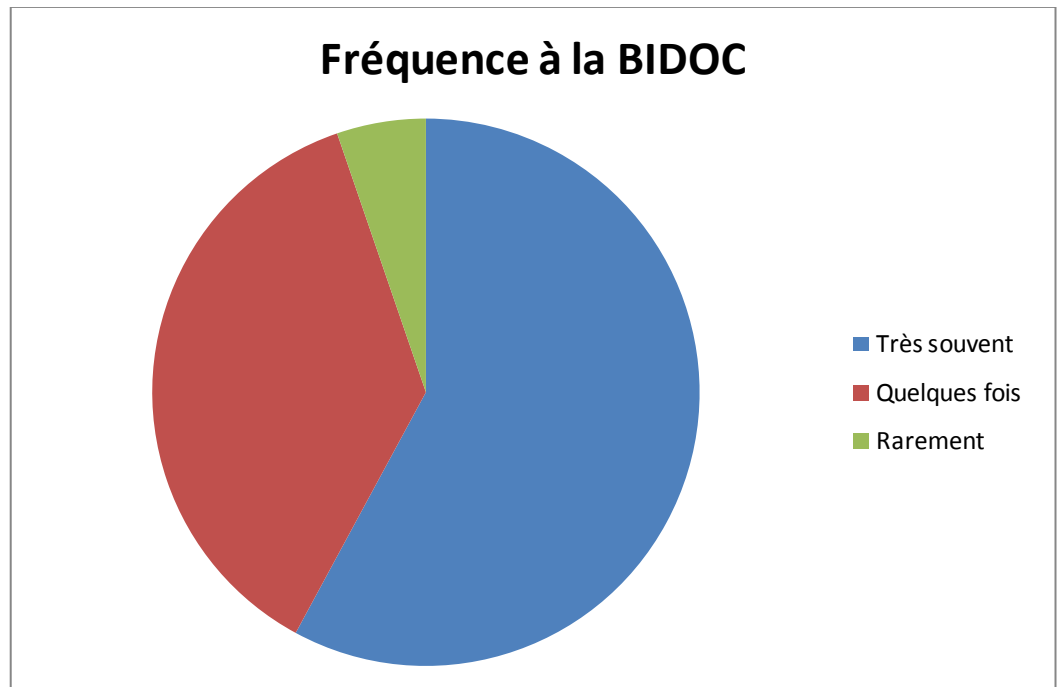
B- Dépouillement et présentation des données

I- Résultats des questionnaires

Après la réception des questionnaires qui nous sont parvenus et ceux que nous avons pu récupérer, nous nous évertuerons ici à en présenter les résultats et données.

1- A quelle fréquence fréquentez-vous la BIDOC/FSA ?

Graphique n°1 :



Commentaire : Après le dépouillement des fiches de questionnaire, nous avons récolté en ce qui concerne la fréquentation de la BIDOC, onze (11) réponses d'utilisateurs fréquentant la bibliothèque très souvent soit 57% d'utilisateurs ; sept (7) réponses d'utilisateurs fréquentant la bibliothèque quelques fois, soit 36% d'utilisateurs et enfin une (1) réponse d'utilisateur fréquentant la bibliothèque rarement, soit 7% d'utilisateurs.

Il ressort de ces informations que la BIDOC est un centre fortement fréquenté et dont l'importance en ce qui concerne la

documentation agronomique et dans les sciences connexes n'est pas négligeable.

2- Quel type d'information venez-vous chercher à la BIDOC ?

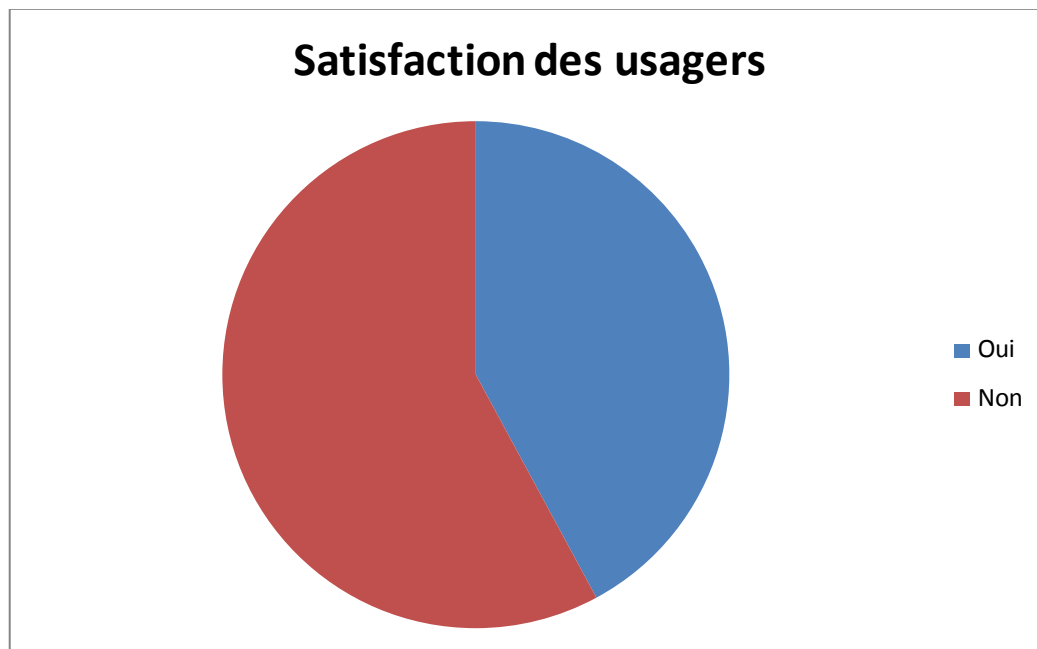
En ce qui concerne cette deuxième manche de notre questionnaire, diverses réponses ont été recueillies et mettent, chacune un accent sur un service ou une prestation de la BIDOC. Elle devrait nous permettre de nous faire une idée sur les diverses attentes des usagers et leurs besoins lorsqu'ils se réfèrent à la BIDOC.

Nous retiendrons du dépouillement, deux principales attentes que sont :

- La recherche sur les bases de données et la documentation en agronomie selon le domaine d'étude (consultation de livres et thèses...)
- La recherche sur internet au cyber.

3- Etes-vous toujours satisfaits des prestations de la BIDOC ?

Graphique n°2 :



Commentaire : Sur les dix-neuf (19) réponses reçues, dix (11) usagers de la BIDOC soit 57% des usagers se disent non satisfaits des prestations de la BIDOC. Par contre, neuf (8) sondés, soit 43% des usagers se disent satisfaits des prestations de la BIDOC.

Il ressort de ce sondage que de nombreux efforts sont consentis au niveau de la BIDOC afin d'offrir aux usagers des services de bonne qualité. Néanmoins, des failles restent à corriger afin de parvenir à une qualité des services optimale.

4- Le système de consultation sur place de la BIDOC vous satisfait-il ?

Graphique n° 3 :



Commentaire : Sur les dix-neuf (19) sondés, six (6) sont satisfaits par le système de consultation sur place des documents, soit 31% des usagers ; dix (10) usagers se disent non satisfaits, soit 52% des usagers et trois (3) usagers sondés, soit 17% de ces derniers n'ont donné aucun avis.

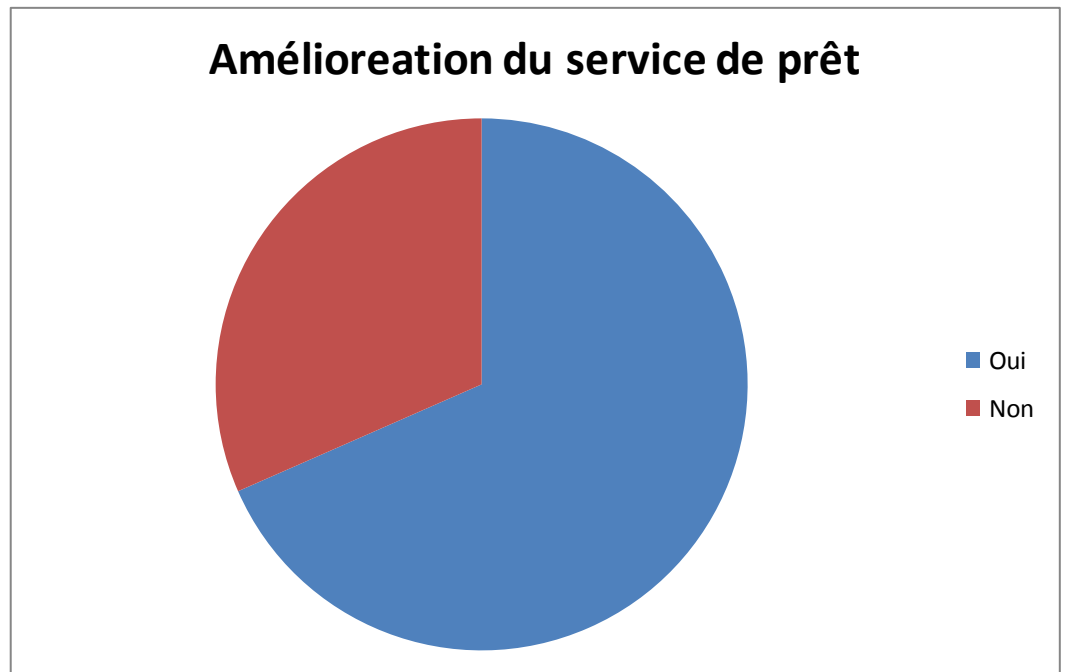
La remarque faite est les services offerts par la BIDOC ainsi que ses prestations sont notables. Néanmoins des efforts pourraient être faits afin d'améliorer ces prestations.

Les usagers sondés ont émis plusieurs observations et suggestions qui peuvent être regroupées en trois (3) points :

- Le défaut de consultation vu qu'on doit consulter le document sur place
- Les contraintes horaires
- La bonne qualité du cadre de consultation

5- Le processus de prêt à domicile devrait-il d'après vous être amélioré ?

Graphique n°4 :



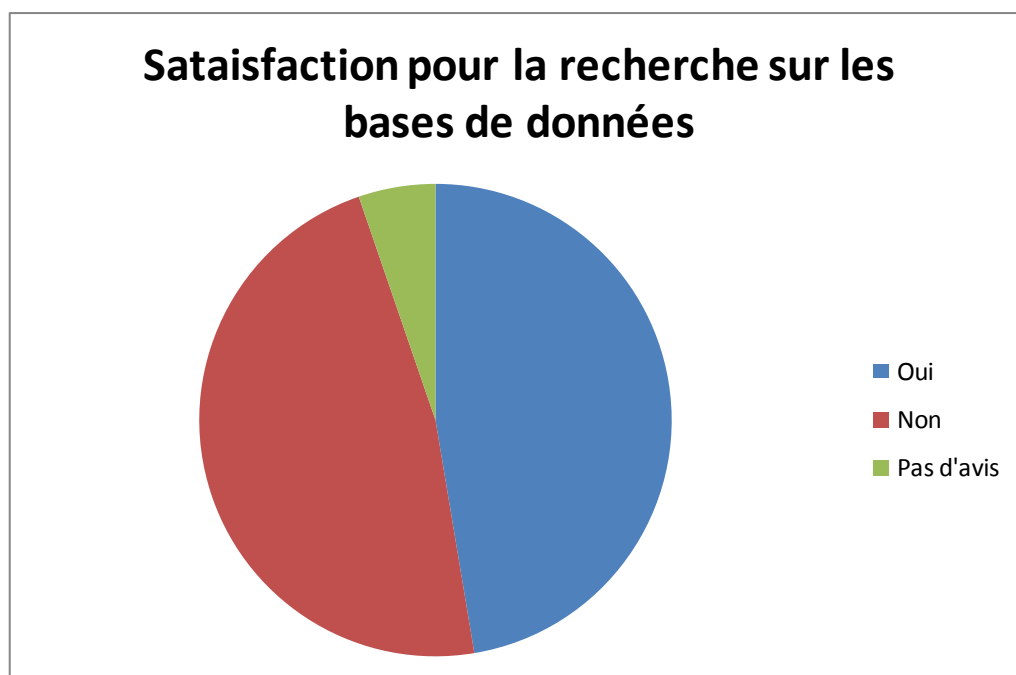
Commentaire : Des dix-neuf usagers sondés, treize (13) optent pour une amélioration des opérations de prêt à domicile, soit 68% de ces derniers et six (6) autres, soit 32%, n'ont donné aucun avis. Il en ressort que des mesures devraient être prises en vue d'apporter des améliorations aux prestations au niveau du prêt.

Les avis sur le système de prêt à domicile de la BIDOC sont divers et variés. Ils constituent des données sur la base desquels nous pourrions nous faire une idée des problèmes posés par les usagers et des solutions à y apporter. Nous retiendrons :

- Le délai court pour le prêt à domicile
- Permission de consulter les documents avant d'en solliciter le prêt à domicile
- Insuffisance des exemplaires.

6- Les recherches sur les bases de données vous satisfont-elles ?

Graphique n°5 :



Commentaire : Nous retiendrons de cette partie du questionnaire que sur dix-neuf (19) étudiants sondés, neuf (9) se disent satisfaits de leurs recherches menées sur les bases de données, soit 47% des usagers ; neuf (9) étudiants également se disent non satisfaits des recherches sur les bases de données.

Ceci nous permet de nous rendre compte non seulement du taux d'utilisation des bases de données mais aussi de leurs capacités à

répondre aux attentes des usagers. Capacités qui relèvent largement de la compétence et de la responsabilité des agents à divers niveaux de la BIDOC.

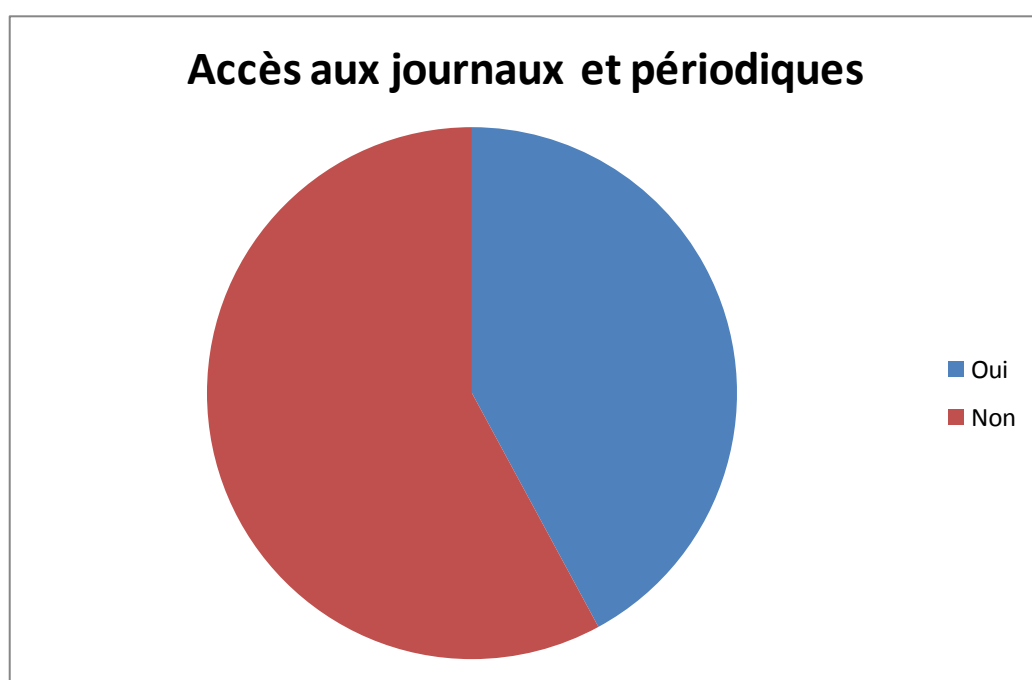
7- Si vous aviez la possibilité de recommander l'acquisition d'un document, sur quoi porterait-il ?

Les recommandations à ce niveau peuvent être réunies en quatre (4) points.

- Livres sur les domaines de formation des usagers et étudiants
- Articles scientifiques
- Documents récents
- Revues

8- Avez-vous accès aux revues et journaux disponibles à la BIDOC

Graphique n°6 :

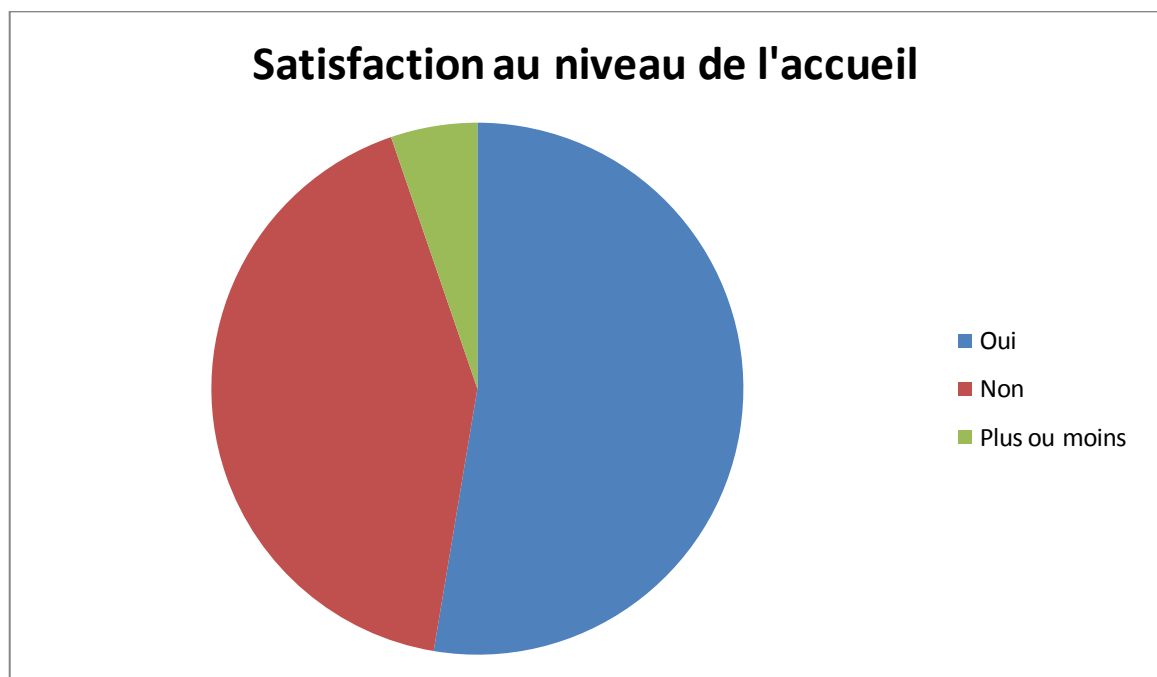


Commentaire : Des dix-neuf (19) étudiants questionnés, onze (11) n'ont pas accès aux journaux et périodiques de la BIDOC, soit 57% des usagers et huit (8) étudiants disent avoir accès aux périodiques, soit 43% des usagers.

Dans le domaine des sciences en général et de l'agronomie en particulier, le constat notable et important est que les données sont sans cesse en mouvement. Face à cette situation, les journaux et périodiques mieux que les livres relaient de façon perpétuelle l'information. Il est d'une grande importance donc que l'accès à ces journaux soit permis et facilité à tous. Le constat à la BIDOC est que la salle des périodiques est constamment utilisée par les professeurs et doctorants qui sont quasiment les seuls à pouvoir utiliser ces périodiques.

9- *Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous est réservé à la BIDOC ?*

Graphique n° 7 :



Commentaire : En ce qui concerne l'accueil réservé aux usagers, dix (10) étudiants sur dix-neuf (19), soit 52% des usagers se disent satisfaits de l'accueil qui leur est réservé. Huit (8) étudiants se disent non satisfaits de l'accueil qui leur est réservé soit 42% des usagers et enfin un (1) étudiant, soit 6% des usagers se disent plus ou moins satisfaits de l'accueil à la BIDOC.

Remarquons donc que la BIDOC fournit des efforts en vue de satisfaire les usagers pour qui l'accueil est le premier élément d'appréciation. Des améliorations pourraient néanmoins être apportées afin d'atteindre une qualité optimale dans la fourniture des services.

10- Quelles mesures préconisez-vous pour l'amélioration des services de la BIDOC ?

En ce qui concerne cette dixième et dernière question il aura permis d'offrir aux usagers que constituent les étudiants sondés de formuler des suggestions et propositions en vue de l'amélioration des services et des prestations de la BIDOC.

- Amélioration de la connexion internet
- Renouvellement du fonds et nouvelles acquisitions
- Augmentation des postes affectés à la recherche sur les bases de données
- Plus de permanence du personnel
- Améliorer le service de prêt afin de pallier aux longues attentes après le dépôt de la demande
- Rendre le wifi disponible pour tous
- Allonger les heures de consultation
- Initier des partenariats avec les autres bibliothèques

II- Résultats des entretiens

Les entretiens menés avec les agents et responsables à divers niveaux nous ont permis de recueillir les informations ci-après :

- Le manque d'autonomie de la BIDOC oblige les responsables à se référer chaque fois aux autorités décanales quel que soit le type de problème à résoudre.
- Les documents à relier sont stockés à même le sol en attendant leur reliure.
- Le fait que le responsable de la BIDOC soit un enseignant, désavantage la BIDOC dans son fonctionnement ; il doit répondre à plusieurs obligations à la fois.

Paragraphe II: Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

A- Vérification des hypothèses

1- Rappel des hypothèses

Il s'agira pour nous ici d'apprécier la validité des hypothèses que nous avons formulées à savoir :

- *Le caractère manuel du prêt et les problèmes de mauvais rangement des documents justifient la lenteur des opérations de prêt.*

- *Les mauvaises conditions de rangement et de conservation des documents à relier justifient la détérioration de ces ouvrages.*
- *Les dysfonctionnements structurels relatifs au fonctionnement du personnel sont dus aux insuffisances du mode d'animation de la BIDOC.*
- *Les dysfonctionnements techniques sont à la base des difficultés de préservation et de gestion des bases de données*

2- Vérification des hypothèses

Nous retiendrons de façon synthétique que :

- Les données recueillies grâce au questionnaire d'enquête, aux entretiens et observations viennent confirmer l'hypothèse de départ selon laquelle le caractère manuel et les problèmes de rangement des documents sur les rayons justifient la lenteur du prêt.
- Les informations collectées auprès des agents du service de prêt et les observations faites sont en accord avec l'hypothèse de départ qui stipule que les mauvaises conditions de rangement et de conservation des documents à relier est à la base de leur progressive détérioration.
- Les informations recueillies au niveau de la Division administrative et financière nous permettent de valider notre hypothèse selon laquelle, les dysfonctionnements dans le mode d'animation sont la base des insuffisances notées dans la gestion structurelle de la BIDOC.

- Les informations recueillies auprès des agents de la BIDOC nous permettent de valider notre hypothèse initiale selon laquelle les difficultés dans la gestion et la préservation des bases de données sont du fait des dysfonctionnements et pannes techniques qui ne dépendent pas directement de la BIDOC.

B- Etablissement du diagnostic

1- Contenu du diagnostic

Nous formulerons les diagnostics par rapport aux problèmes spécifiques de notre étude. La vérification de nos quatre hypothèses nous permet de retenir comme éléments de diagnostics :

- Les opérations de prêt à La BIDOC sont manuelles. Cette situation entraîne une lenteur au niveau du service de prêt. Le mauvais rangement des documents ne facilite pas la recherche et le repérage sur les rayons ; ce qui ralentit également le prêt.
- Les documents à relier sont conservés et stockés dans des conditions qui favorisent leur complète détérioration.
- Le mode d'animation de la BIDOC comporte quelques défaillances qui sont à la base des dysfonctionnements structurels et fonctionnels de la BIDOC.

- Les pannes et difficultés techniques constituent des éléments qui posent des problèmes à la BIDOC en ce qui concerne la gestion et la préservation de ses bases de données.

2- Limite du diagnostic

Les diagnostics formulés connaissent des limites qu'il importe de faire ressortir. En ce qui concerne le diagnostic lié au problème spécifique 1, nous noterons que la lenteur du prêt peut ne pas dépendre de son caractère manuel ou d'un mauvais rangement des livres. Certains usagers sont souvent confrontés à chercher le document adéquat et pertinent parmi plusieurs résultats obtenus après la recherche. Cette situation pose le problème d'un besoin de formation des usagers à bien mener leur recherche afin de limiter le bruit documentaire. D'autres options ou solutions pourraient être aussi envisagées.

En ce qui concerne le diagnostic se rapportant au problème spécifique 3, nous ferons ressortir que la BIDOC est conçue comme un service d'appui n'ayant pas d'autonomie particulière au sein de l'administration de la FSA. Ce qui peut expliquer les difficultés au niveau de son animation et de sa gestion.

Quant au diagnostic en rapport avec le problème spécifique 4, rappelons que les pannes et problèmes techniques (pannes électriques, mauvais état des appareils) ne relèvent pas nécessairement de la BIDOC.

CHAPITRE DEUXIEME :

Approches de solutions et suggestions

Section I : Approches de solutions

Paragraphe I : Approches de solution sur le plan organisationnel

➤ La section du prêt

Afin de remédier aux problèmes relevés au niveau du prêt, des mesures doivent être prise afin de procéder à un recyclage du personnel qui y travaille et penser également à un rajeunissement de l'équipe.

Les démarches appropriées doivent être aussi menées pour permettre à la BIDOC de passer à un système informatisé de prêt. Au vu des missions qui sont assignées à la BIDOC et du nombre important de ses usagers, l'informatisation du prêt constituera assurément un élément dans la marche vers l'optimisation de ses services et prestations. Il facilitera les opérations de prêt et permettra une meilleure organisation du personnel qui suivra la chaîne ci-après :



Schéma de l'organisation des agents de la section de prêt

Un système de Diffusion Sélective de l'Information (DSI) pourrait être également conçu afin d'informer les usagers préinscrits des nouvelles acquisitions suivant leur domaine d'étude ou de recherche.

Dans le but d'optimiser les services de la BIDOC, des séances de formation des usagers pourraient être initiées et menées par la spécialiste de la BIDOC. Ces séances serviront à donner aux usagers les clés et les techniques afin de leur faciliter les recherches sur les bases de données et de limiter les risques de bruit documentaire qui peuvent leur faire perdre énormément de temps.

L'augmentation du nombre de postes réservés à la recherche sur les bases serait un élément important dans le processus d'amélioration des services et prestations. La réparation des postes actuellement disponibles et hors d'usage serait un grand pas.

Le rangement et le repérage des documents sur les rayons pourraient être facilités par l'usage d'étiquettes comportant les mentions d'année dans les rayonnages. Ceci permettrait de se retrouver plus facilement et d'éviter quelque peu les erreurs de rangement.

Les documents à relier doivent être rangés ou stockés sur des rayonnages conçus à cet effet. Un traitement pourrait être fait afin de procéder à la destruction des documents et périodiques vieux et inusités. Ce traitement pourrait se baser sur les fiches de statistiques afin de détecter les documents peu demandés et ceux très demandés dont on pourrait accroître le nombre d'exemplaires. La numérisation de certains documents ou périodiques importants est également une option envisageable dont les paramètres de faisabilité sont étudiés par le spécialiste en place.

➤ **La section TIC**

Au niveau de la section TIC, nous proposons que l'agent chargé de la gestion des services TIC soit recyclé afin de répondre de façon plus adéquate aux besoins des usagers qui ont recours aux prestations de cette section.

Le nombre de postes disponibles pourraient être augmenté. Mais l'exiguïté de la salle ne le permettrait pas. On pourra alors penser la disponibilité du WI-FI dans la salle de lecture en plus des routeurs de connexion. Ce qui nécessiterait un contrôle plus accru des utilisateurs.

Doter le service TIC d'un appareil de photocopie permettrait également d'accroître les sources de revenus de la BIDOC et de prévenir les risques de pertes et de détérioration en cas de photocopies de documents par les usagers.

➤ **La salle des professeurs**

Les périodiques exposés dans la salle des professeurs ne sont pas accessibles aux étudiants qui n'y ont pas accès. Des mesures devraient être prises afin de permettre aux étudiants d'y avoir accès. A cet effet les périodiques seront exposés à la salle des professeurs durant un certain temps puis mis à la disposition des autres usagers.

Paragraphe II : Approches de solutions sur le plan fonctionnel

Rappelons que la BIDOC est également confrontée aux problèmes suivants :

- *inadéquation des heures d'ouverture avec les la disponibilité des usagers*
- *défaillance dans la fourniture des services de la BIDOC*
- *dysfonctionnements structurels internes*
- *difficultés techniques*

Pour remédier à ces problèmes, il faut que le personnel de la BIDOC en collaboration avec les autorités décanales de la FSA, revoie les heures d'ouverture et de fermeture de la BIDOC.

Le spécialiste en poste de concert avec les agents de la BIDOC doit soumettre de temps en temps aux usagers des questionnaires afin de s'auto-évaluer et d'évaluer l'impact, les performances et les insuffisances des services et prestations fournis.

Le décanat de la FSA doit penser à revoir le mode de fonctionnement, de direction de la BIDOC ainsi que son positionnement au sein de l'administration de la FSA.

Le Décanat doit prendre les mesures afin de fournir à la BIDOC les moyens adéquats pour son bon fonctionnement.

Section II : Suggestions

Paragraphe I : Suggestions à l'endroit des apprenants et chercheurs.

A- Suggestions à l'endroit des apprenants

Les performances d'un centre de documentation tiennent pour beaucoup aux besoins et aux attentes des usagers. En ce qui concerne la BIDOC, les étudiants sont les usagers les plus fréquents à la BIDOC. Ce qui implique qu'ils ont un rôle très important à jouer dans le processus d'optimisation de la BIDOC.

A ce titre, il faudrait que les usagers de la BIDOC comprennent que les règles internes en vigueur à la BIDOC s'inscrivent dans une démarche d'organisation en vue de leur offrir des services de qualité.

Les usagers, lorsqu'ils constatent des dysfonctionnements dans les prestations qui leur sont faites doivent se rapprocher des agents ou du spécialiste afin de leur faire part de leurs constats et de leurs suggestions en vue de l'amélioration des services.

En ce qui concerne le prêt à domicile des documents, les usagers doivent se conformer aux normes établies par la BIDOC. Les documents prêtés doivent être rendus à temps afin de permettre aux autres usagers d'utiliser les documents.

B- Suggestions à l'endroit des chercheurs

Dans l'objectif de mettre à disposition de tous les usagers, l'information disponible, les chercheurs sont invités à déposer à la BIDOC les résultats de leurs recherches afin qu'elles soient diffusées.

Paragraphe II : Suggestions à l'endroit des responsables à divers niveaux

A- Suggestions à l'endroit des responsables de la FSA

Dans l'amélioration des services de la BIDOC, les autorités de la FSA ont des rôles à jouer. Elles doivent fournir à la BIDOC les moyens matériels et les équipements pour accomplir sa mission. Au nombre de ces équipements, la mise à disposition de la BIDOC d'un groupe électrogène lui permettrait de faire face aux problèmes techniques et d'offrir ses services en permanence.

Il faudrait aussi que les autorités revoient le statut de la BIDOC qui demeure un service dépendant totalement du Décanat. Des mesures doivent être prises afin de donner à la BIDOC une autonomie de gestion et de lui allouer également un budget de fonctionnement. Les démarches doivent être aussi engagées afin de mettre un spécialiste en documentation et bibliothéconomie à la tête de la BIDOC. Cette mesure aura des répercussions positives et immédiates sur le mode d'animation de la BIDOC ainsi que son suivi et son évaluation.

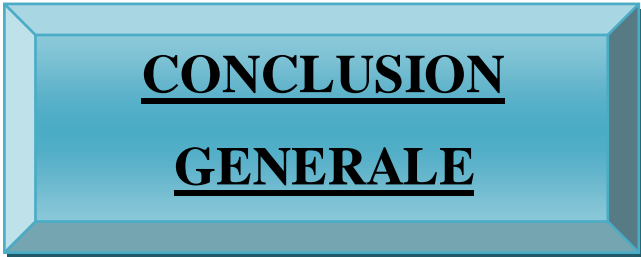
B- Suggestions à l'endroit du personnel de la BIDOC

Le personnel de la BIDOC constitue le maillon principal de la chaîne de fonctionnement de la BIDOC. Il doit donc faire preuve de beaucoup de professionnalisme. L'écoute, l'assistance à la recherche et la satisfaction des usagers doivent être leurs mots d'ordre.

Les agents à divers niveaux doivent respecter les heures d'ouverture et de fermeture de la BIDOC et participer également à une revue des heures actuelles de fonctionnement afin de satisfaire les usagers. La BIDOC pourra donc ouvrir à 8h et fermer à 17h. Ceci permettra aux étudiants d'y avoir accès avant les cours et après les cours, avant la fermeture.

De formations doivent être organisées à l'endroit du personnel afin de le rendre plus apte à satisfaire les usagers et d'accroître ses performances.

En résumé, le personnel joue un rôle capital dans les services offerts aux usagers en mettant en exergue son savoir-faire. En information documentaire, la performance est le résultat de toute la chaîne documentaire. Il serait donc de bon ton que le personnel ait des compétences dans les domaines de formation de la FSA afin de mieux cerner les besoins des usagers.



CONCLUSION
GENERALE

La production de l'information ne constitue plus de nos jours le seul point d'intérêt dans son cursus vital. Sa diffusion et sa mise à disposition des demandeurs tiennent une place capitale. Que vaudrait en effet une information si elle n'est pas transmise et connue ou si elle n'est pas utilisée ?

Les bibliothèques et centres de documentation, pôles de diffusion par excellence de l'information sont confrontés aujourd'hui à de nouveaux défis. Défis qui se résument à la satisfaction des usagers. Cette satisfaction des usagers passe notamment par la fourniture de services de qualité et de prestations efficaces. Il importe donc de mettre en place des mécanismes cohérents en vue d'offrir et de fournir en temps et en heure, dans les meilleures conditions qui soient, l'information disponible.

Pour les bibliothèques spécialisées en Agronomie, l'objectif général est de collecter, traiter et diffuser l'information en rapport à l'Agronomie et les sciences connexes. Ce processus de gestion et de mise à disposition de l'information peut connaître des dysfonctionnements et affecter ainsi la qualité des services offerts.

En ce qui concerne la BIDOC/FSA, nos recherches ont fait ressortir des problèmes qui bloquent l'optimisation des services de la BIDOC. Nous avons tenté d'y apporter des solutions et de faire des recommandations et suggestions à l'endroit des divers acteurs. L'amélioration des services de la BIDOC doit se faire au travers d'une mise en commun des idées et des réflexions, d'une réelle volonté des pouvoirs de décision et de direction de la FSA afin de permettre à la BIDOC de remplir les missions qui lui sont assignées et d'atteindre les objectifs qui sont les siens.

Nous ne prétendons aucunement avoir pu apporter des solutions à tous les problèmes relevés ni à la totalité des problèmes rencontrés par la BIDOC.

C'est la raison pour laquelle, nous pensons que les recherches et réflexion sur ce sujet doivent continuer afin de compléter ou de relever les insuffisances de nos observations en vue de l'optimisation des services de la BIDOC/FSA.

BIBLIOGRAPHIE

- AUF (2002) : « Dictionnaire Universel. », Paris, AUF

- Bibliothèque de physique de l'Université de Montréal (2010) : « Diffusion sélective de l'information. », <http://www.bib.umontreal.ca/PY/services/dsi.htm>

- CACALY, S. (2006) : « Dictionnaire de l'information. », Paris, Armand Colin

- GIAPPICONI, T. et CARBONE, P. (1997) : « Management des bibliothèques : Programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public. », Paris, Editions du Cercle de la Librairie

- PADONOU, O.V. (2006) : « Problématique de l'accès à l'information administrative au Bénin. », mémoire, Université d'Abomey-Calavi

- OSSENI, K.K. (2006) : « Pour une amélioration des services du CDI du Ministère de l'Industrie et du Commerce. », mémoire, Université d'Abomey-Calavi.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Questionnaire

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

Je m'appelle Hermion DOKOUI. Je suis étudiant en fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature, en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID), option Documentation. A cet effet, j'effectue un stage au sein de la BIDOC/FSA dans le but de pratiquer les notions apprises et de me confronter aux problèmes et réalités du terrain.

C'est dans cette optique que je vous adresse ce questionnaire afin de recueillir vos avis et appréciations sur les services et prestations fournis par la BIDOC.

Conscient de l'intérêt que vous porterez à ce sondage, je vous remercie infiniment de votre collaboration.

NOM : (facultatif)

PRENOMS : (facultatif)

Filière /Fonction : (facultatif)

1- A quelle fréquence fréquentez-vous la BIDOC/FSA ?

- Très souvent
- Quelquefois
- Rarement

2- Quel type d'informations venez-vous chercher à la BIDOC ?

3- Etes-vous toujours satisfait des prestations de la BIDOC ?

OUI

NON

4- Le système de consultation sur place de la BIDOC vous satisfait-il ?

OUI

NON

5- Le processus de prêt à domicile devrait-il d'après vous être amélioré ?

OUI

NON

6- Les recherches sur les bases de données (koha, thèsesfsa,...) vous satisfont-elles ?

OUI

NON

7- Si vous aviez la possibilité de recommander l'acquisition d'un document, sur quoi porterait-il ?

8- Avez-vous accès aux revues et journaux disponibles à la BIDOC ?

OUI

NON

9- Êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous est réservé à la BIDOC ?

OUI

NON

10- Quelles mesures préconisez-vous pour l'amélioration des services de la BIDOC ?

ANNEXE 2 : Organigramme BIDOC

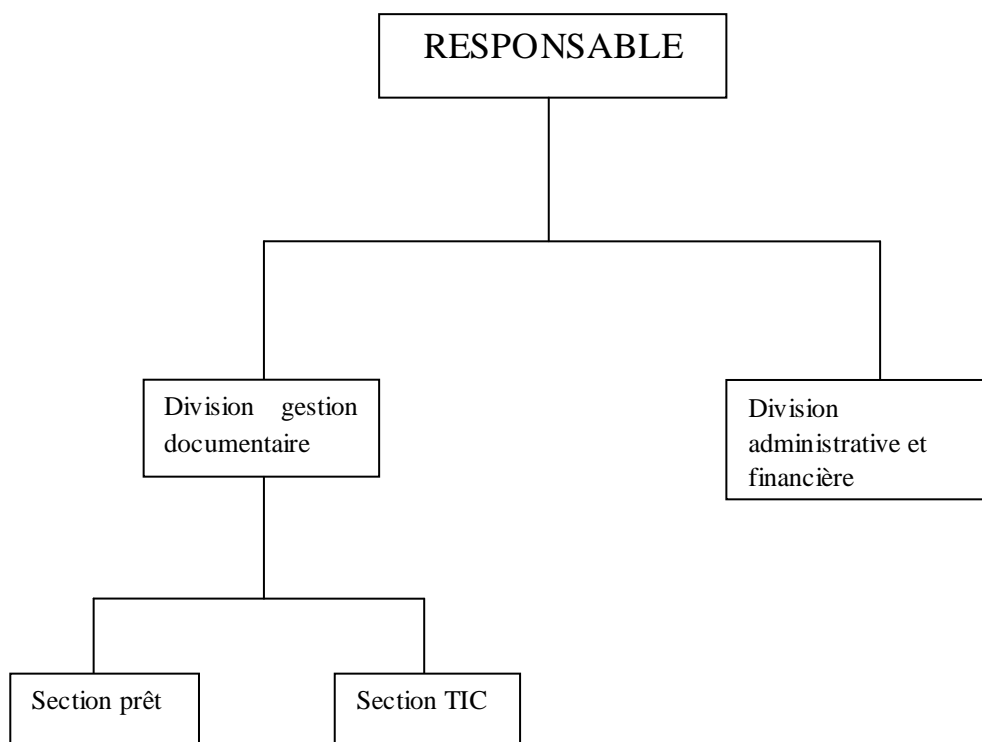


TABLE DES MATIERES

Identification du jury	ii
Déclaration d'engagement	iii
Dédicaces	iv
Remerciements	vi
Liste des sigles et abréviations	vii
Liste des tableaux	x
Liste des graphiques et figures	xi
INTRODUCTION GENERALE	1
<u>Chapitre préliminaire</u> : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de problématique	4
<u>Section 1</u> : Cadre de l'étude et ciblage de la problématique	5
<u>Paragraphe I</u> : Cadre de stage	5
A- La Faculté des Sciences Agronomiques	5
1- Historique	5
2- Missions	7
3- Structure centrale	8
4- Départements, formations et unités spécialisées	8
a- Départements et formations	8
b- Unités spécialisées	9
B- La Bibliothèque-Centre de Documentation	11
<u>Paragraphe II</u> : Etat des lieux et constats	11
I- Etat des lieux	11
A- Observations générales à la BIDOC/FSA	11
B- Fonctionnement des services de la BIDOC/FSA	17
II- Constats	23
A- Constats au niveau de la division administrative	23
B- Constats au niveau de la division technique	25

<u>Section 2</u> : Ciblage de la problématique	27
<u>Paragraphe I</u> : Ciblage de la problématique et justification du sujet.....	27
A- Regroupement des atouts et faiblesses	27
I- Inventaire des atouts	27
II- Inventaire des faiblesses	28
B- Choix de la problématique et justification du sujet	28
<u>Paragraphe II</u> : Spécification de la problématique et séquences de	
Résolution	31
A- Spécification de la problématique	31
B- Séquences de résolution	31
<i>Tableau de bord</i>	32
<u>Chapitre premier</u> : Conception et mise en application du cadre théorique et	
méthodologique de l'étude	34
<u>Section 1</u> : Cadre théorique et méthodologique de l'étude	35
<u>Paragraphe I</u> : Objectifs, hypothèses et revue de littérature	35
A- Objectifs et hypothèses	35
I- Objectifs	35
II- Causes et hypothèses	36
B- Revue de littérature	38
<u>Paragraphe II</u> : Choix de la méthodologie de l'étude	43
A- L'enquête	43
B- Les entretiens	44
<u>Section 2</u> : Collecte et analyse des données	44
<u>Paragraphe I</u> : Mobilisation, dépouillement et présentation des données ...	44
A- Mobilisation et mise en œuvre de l'opération	44
B- Dépouillement et présentation des données	45
I- Résultats des questionnaires	45
II- Résultats des entretiens	55

<u>Paragraphe II</u> : Vérification des hypothèses et établissement du Diagnostic	55
A- Vérification des hypothèses	55
1- Rappel des hypothèses	55
2- Vérification des hypothèses	56
B- Etablissement du diagnostic	57
1- Contenu du diagnostic	58
2- Limite du diagnostic	58
<u>Chapitre deuxième</u> : Approches de solutions et suggestions	60
<i>Section I</i> : Approches de solutions	61
<u>Paragraphe I</u> : Approches de solutions sur le plan organisationnel	61
<u>Paragraphe II</u> : Approches de solutions sur le plan fonctionnel	64
<i>Section II</i> : Suggestions	65
<u>Paragraphe I</u> : Suggestions à l'endroit des apprenants et chercheurs ...	65
A- Suggestions à l'endroit des apprenants	65
B- Suggestions à l'endroit des chercheurs	66
<u>Paragraphe II</u> : Suggestions à l'endroit des responsables à divers niveaux...66	
A- Suggestions à l'endroit des responsables de la FSA	66
B- Suggestions à l'endroit du personnel de la BIDOC	67
Conclusion Générale	68
Bibliographie	71
Annexes	74
Table des matières	81