



REPUBLIQUE DU BENIN

\*\*\*\*\*

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE

\*\*\*\*\*

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE  
MAGISTRATURE (ENAM)

\*\*\*\*\*

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

**OPTION :**

SCIENCES ET TECHNIQUES DE L'INFORMATION  
DOCUMENTATION  
DOCUMENTAIRE (STID)

**FILIERE :**

**Année académique : 2010-2011**

**CONTRIBUTION A LA DYNAMISATION DES  
PRESTATIONS DU CENTRE D'INFORMATION ET DE  
DOCUMENTATION SUR L'ENVIRONNEMENT DU  
MINISTERE DE L'ENVIRONNEMENT, DE  
L'HABITAT ET DE L'URBANISME**

**Réalisé et soutenu par :**

***Marie- Josette DEGILA***

**Sous la direction de :**

**Maitre de stage :**

**Mr. Bernard AMADOU**  
Documentaliste au MEHU

**Directeur de mémoire :**

**Mr. Julien DJOSSE**  
Enseignant à l'ENAM-UAC

Avril 2012

**JURY D'ÉVALUATION DU MÉMOIRE**

**PRESIDENT**

**VICE – PRESIDENT**

**MEMBRE**

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

## DEDICACES

Avec toute mon affection, je dédie ce travail à :

- ❖ Mon père Dominique DEGILA ; tu as consenti de nombreux sacrifices afin de faire de tes enfants une relève de qualité. Veuille trouver en ce travail l'expression de ma profonde gratitude ;
- ❖ Ma mère Léonie HOUNTONDJI ; tu as su bien jouer ton rôle de mère. Que ce travail soit pour toi le symbole de ma reconnaissance et que DIEU t'accorde une longue vie afin que tu puisses jouir du fruit de tes efforts ;
- ❖ Ma mémé Célestine AGUESSY ; source inépuisable de conseils, que DIEU veille sur toi ;
- ❖ Mon frère Terry et ma sœur Anita ; ce travail est le résultat de la volonté indéfectible qui reste et demeure le facteur le plus déterminant dans la réalisation de tous projets humains.

## REMERCIEMENTS

Je remercie très sincèrement :

- ❖ Mon directeur de mémoire, Monsieur Julien DJOSSE, pour avoir accepté de diriger mes travaux de fin de formation malgré ses multiples occupations ;
- ❖ Monsieur François DEGILA pour le suivi ;
- ❖ Tout le corps professoral et l'administration de l'ENAM pour avoir concouru à ma formation ;
- ❖ Monsieur Armand HOUNTONDI pour sa contribution ;
- ❖ Madame Damienne DJITRINOU pour son aide ;
- ❖ Tout le personnel de la DPE et du MEHU ;
- ❖ Monsieur Bernard A. AMADOU pour son soutien ;
- ❖ Tous mes camarades de promotion pour leur solidarité ;
- ❖ Tous ceux qui, d'une manière quelconque, ont contribué à la réalisation du présent travail ;
- ❖ Tous les membres du jury appelés à évaluer ce travail.

## **LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS**

**ABE** : Agence Béninoise pour l'Environnement

**AFH** : Agence Foncière de l'Habitat

**ANBE** : Agence Nationale de Bois-Energie

**ANDF** : Agence Nationale du Domaine et du Foncier

**ARCHA** : Agence de Réhabilitation de la Cité Historique d'Abomey

**ARNP** : Agence de Réhabilitation de la ville de Porto-Novo

**CENAGREF** : Centre National de Gestion des Réserves de Faune

**CENATEL** : Centre National de Télédétection et de Suivi Ecologique

**CERF** : Centre d'Etude, de Recherche et de formation Forestière

**CIDE** : Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement

**CNDD** : Commission Nationale pour le Développement Durable

**CSD** : Chef Service Documentation

**DGDU** : Direction Général du Développement Durable

**DGE** : Direction Général de l'Environnement

**DGFCC** : Direction Générale du Foncier, de la Cartographie et du Cadastre

**DGHC** : Direction Générale de l'Habitat et de la Construction

**DPE** : Direction de la Promotion de l'Eco citoyenneté

**DPM** : Direction de la Promotion des Métiers

**DPP** : Direction de la Programmation et de la Prospective

**DRH** : Direction des Ressources Humaines

**ENAM** : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature

**FNE** : Fonds National pour l'Environnement

**FNH** : Fonds National de l'Habitat

**FONAREF** : Fonds National de Restructuration et de Régularisation  
Foncière

**MEHU** : Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme

**MEPN** : Ministère de l'Environnement et de la Protection de la Nature

**MUHRFLEC** : Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, de la Réforme  
Foncière et de la Lutte contre l'Erosion Côtière

**ONAB** : Office National du Bois

## LISTE DES TABLEAUX

**Tableau 1** :

Répartition du fonds documentaire par type de document ..... 18

**Tableau 2** :

Regroupement des problèmes par centre d'intérêts ..... 22

**Tableau 3** :

Tableau de bord..... 30

**Tableau 4** :

Techniques et outils utilisés pour la collecte des données..... 35

**Tableau 5** :

Distribution du questionnaire aux usagers..... 37

**Tableau 6** :

Synthèse du diagnostic..... 39

## **GLOSSAIRE**

### **BASE DE DONNEES**

C'est un ensemble de données organisées en vue de leur utilisation par des programmes correspondant à des applications distinctes et de manière à faciliter l'évolution indépendantes des données et des programmes.

C'est aussi un ensemble de fichiers physiquement distincts mais logiquement reliés entre eux et à l'intérieur desquels les données sont organisées de manière à ce qu'on y accède le plus rapidement possible.

### **BORDEREAU DE SAISIE**

C'est une fiche pré-imprimée dont se sert le documentaliste pour inscrire les données de la référence bibliographique et, éventuellement, le résumé et l'indexation.

### **CENTRE DE DOCUMENTATION**

Selon le dictionnaire de l'information, c'est un lieu animé par des professionnels de l'information où sont stockés et classés des documents et où sont accueillis des usagers qui peuvent poser des questions et consulter les informations et des documents de nature diverse.

C'est aussi une unité assure l'ensemble des tâches couvrant la chaîne documentaire au service des usagers comme le repérage et l'acquisition des informations et des documents en fonction sélection fondé d'une politique et sur une stratégie documentaire etc.....

### **DIFFUSION SELECTIVE DE L'INFORMATION**

Elle est un service qui consiste à diffuser aux usagers de façon régulière, résultats d'un profil de recherche personnel. Il s'agit d'un outil de veille documentaire. Aussi permet – elle de communiquer les nouveautés du documentaire sur un sujet ou profit de recherche.

### **DOCUMENTAIRE**

La documentation est perçue de façon générale comme l'action documentée. C'est l'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement, l'analyse le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers.

### **ESTAMPILLAGE**

Opération par laquelle un cachet ou timbre est posé sur les documents pour indiquer leur appartenance.

### **FONDS DOCUMENTAIRE**

Dans le vocabulaire de la documentation, un fonds documentaire se définit comme l'ensemble des gérés et conservés par un organisme documentaire quels que soient leur provenance, leur format, leur support qu'il s'agisse d'une collection ou non.

### **INDEXATION**

C'est l'opération qui consiste à traduire le contenu d'un document en langage normalisé appelé langage documentaire afin d'en faciliter la recherche.

Elle se définit aussi par une technique d'extraction des concepts représentatifs de l'information contenue, d'une part, dans les diverses unités

documentaires faisant l'objet d'une analyse et, d'autre part, dans les questions posés par les utilisateurs pour en faire le lien.

### **MONOGRAPHIE**

C'est une publication non périodique ; c'est –à-dire une publication qui est complète en un seul volume ou destiné à être complétée en un nombre limité de volumes.

C'est un document formant un tout, en une ou plusieurs parties qu'il paraisse en une seule fois soit que sa publication s'étende sur une durée limitée de volumes.

C'est un document formant un tout, en une ou plusieurs parties soit qu'il paraisse en une seule fois soit que sa publication s'étende sur une durée limitée selon un plan établi à l'avance et dont les parties séparées portent en général des titres particuliers. Le terme s'utilise souvent pour qualifier un document présentant une aussi détaillée et aussi complète que possible d'un sujet relativement restreint.

### **PERIODIQUE**

Catégorie de publication en série à autres multiples, dotée d'un titre unique dont les fascicules, généralement composés de plusieurs contributions répertoriées dans un sommaire se succédant chronologiquement à des intervalles en principe réguliers (journal, magazine, numéro, lettre numéro spécial, revue), pendant une durée non limitée a priori.

### **PRESTATION**

Elle est perçue de façon générale comme l'action de se documenter, comme l'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement,

l'analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers.

### **REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE**

Elle est un ensemble conventionnel de renseignements déterminés à partir de l'examen du document et destinés à fournir une description unique et précise de ce support physique d'informations.

C'est un ensemble des éléments de données nécessaires pour identifier un document ou une partie de document de tout type, sur tout support. Elle est utilisée dans les bibliographies, les notes de bas de page pour les citations dans le corps d'un texte.

### **REPertoire BIBLIOGRAPHIQUE**

C'est un ouvrage de consultation, un instrument de travail permanent du bibliothécaire.

Il est composé de notices bibliographiques rangées dans un ordre déterminé, lequel en constitue le classement.

### **RECOLLEMENT**

Vérification périodique à l'aide des inventaires ou des fichiers topographiques, de l'intégrité des collections d'un organisme. On distingue le recollement numérique qui constate la présence du document, et le recollement intérieur qui vérifie l'état du document et prend les mesures utiles à sa conservation.

### **THESAURUS**

C'est une liste contrôlée et dynamique de termes reliés entre eux par des relations sémantiques et destinés à traduire sans ambiguïté en un langage artificiel codé les notions exprimées en langage naturel dans un document ou une question.



## **RESUME**

De nos jours, il existe encore des centres de documentation qui ignorent l'importance de leurs prestations. Ainsi, ils s'accrochent à la routine, ne recherchant plus à améliorer la qualité des services qu'ils proposent à leurs usagers. C'est pour analyser et faire la pratique la gestion de l'information documentaire, que nous avons décidé d'effectuer notre stage au CIDE / MEHU.

Dans un premier temps, nous avons procédé à l'état des lieux du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme ; ce qui nous a permis de détecter les problèmes spécifiques pour lesquels l'analyse de causalité révèle que le problème principal est le manque de dynamisation dans les prestations du CIDE. Ces problèmes spécifiques se résument comme suit :

- inexistence d'un service d'orientation des usagers ;
- difficultés de localisation des documents sur les rayons ;
- vols et retard de reddition de certains documents ;
- déficience dans les prestations offertes.

Les objectifs spécifiques qui découlent de l'analyse de cette problématique sont :

- mettre en place un service d'orientation des usagers ;
- effectuer un rangement quotidien des documents sur les rayons après consultation ;
- proposer des éléments d'une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts ;
- œuvrer à l'amélioration des prestations offertes.

Les problèmes spécifiques appellent un certain nombre d'hypothèses dont la vérification s'impose. Elles sont formulées de la manière suivante :

- l'inexistence du service d'orientation justifie l'ignorance de son importance par les autorités ;
- les difficultés de localisation des documents sur les rayons s'expliquent par leur mauvais rangement après leur consultation ;
- les vols et retard de reddition de certains documents découlent du manque d'une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts,
- la déficience dans les prestations offertes s'explique par l'insuffisance de personnel qualifié.

Des données sont ensuite collectées et analysées en vue de vérifier ces hypothèses. La vérification nous a permis de conclure que les différentes hypothèses sont confirmées.

Alors, des solutions et recommandations ont été proposées et formulées, non seulement à l'endroit des usagers mais aussi aux responsables du CIDE et aux agents du Ministère.

## SOMMAIRE

### INTRODUCTION

**CHAPITRE PRELIMINAIRE :** Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique

**SECTION1 :** Présentation du MEHU

**PARAGRAPHE 1 :** Historique et missions du MEHU

**PARAGRAPHE 2 :** Structure organisationnelle du MEHU et du CIDE

**SECTION2 :** Restitution des observations de stage

**PARAGRAPHE 1 :** Etat des lieux

**PARAGRAPHE 2 :** Ciblage, spécification et séquences de résolution de la problématique choisie.

**CHAPITRE PREMIER :** Cadre général de l'étude

**SECTION1 :** Cadre théorique et méthodologique

**PARAGRAPHE 1 :** Des objectifs de l'étude aux hypothèses

**PARAGRAPHE 2 :** De la revue de littérature au choix de la méthodologie

**SECTION2 :** Collecte, présentation et analyse des données

**PARAGRAPHE 1 :** Réalisation des enquêtes

**PARAGRAPHE 2 :** Présentation et analyse des données

**CHAPITRE DEUXIEME :** Les approches de solutions et les conditions de leurs mises en œuvre

**SECTION1 :** Approches de solutions

**PARAGRAPHE 1 :** Approches de solutions au problème spécifique n°1

**PARAGRAPHE 2 :** Approches de solutions aux problèmes spécifiques n°2, n°3 et n°4

**SECTION2 :** Conditions de mise en œuvre

**PARAGRAPHE 1 :** Recommandations à l'endroit des responsables du CIDE et du personnel du MEHU

**PARAGRAPHE 2 :** Recommandations à l'endroit des usagers du CIDE

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIERES.

## **INTRODUCTION GENERALE**

Dans le monde contemporain marqué par le progrès des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), tout développement nécessite la maîtrise de l'information.

L'information, outil de veille stratégique au sein d'un service, mérite d'être structurée, pour mesurer les progrès réalisés dans la mise en œuvre des politiques économiques de développement, orienter les stratégies et assurer la cohérence des initiatives.

Etant le moteur de tout développement, elle a besoin d'être mieux gérée et conservée afin de témoigner des actes du passé et d'être utile en cas de besoin.

Les activités des Centres de Documentation et d'Information (CDI) se diversifient davantage suivant les besoins des collectivités desservies, qui évoluent en fonction de l'époque et de la société. L'utilisateur étant au cœur de la conservation de l'information, du traitement et de la diffusion des connaissances, les CDI se doivent donc de répondre à leurs attentes. La satisfaction de l'utilisateur est ainsi l'objectif premier qui gouverne et oriente toutes les missions assignées à une bibliothèque, dont celles du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement (CIDE) du Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme (MEHU), qui seront énumérées dans le chapitre préliminaire.

Le but de notre analyse est donc de proposer un système efficace et performant de gestion des documents pour une meilleure circulation et exploitation de l'information au CIDE.

Ainsi, le MEHU constitue un réservoir d'information à travers son service d'information, en l'occurrence, le centre de documentation, qui a pour attribution de rassembler et d'organiser l'information tout en facilitant son accès.

Ce sont là les raisons qui nous ont amenée à réfléchir sur le thème: « Contribution à la dynamisation des prestations du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement. »

Notre étude est structurée en trois chapitres :

- ❖ le chapitre préliminaire présente le cadre institutionnel de l'étude, les observations de stage et le ciblage de la problématique ;
- ❖ le premier chapitre fixe le cadre général de notre étude ;
- ❖ le deuxième chapitre propose des approches de solution et les conditions de leur mise en œuvre en vue de l'amélioration des prestations du centre.

## **CHAPITRE PRELIMINAIRE**

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

Dans ce chapitre, nous présenterons d'abord le Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme (MEHU) ; relaterons nos observations de stage et procéderons au ciblage de la problématique.

## **Section 1: Présentation du MEHU**

Le stage de fin de formation est une obligation pour tout élève en fin de cycle à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM).

C'est dans cette logique que nous avons effectué un stage pratique de trois (03) mois au MEHU où nous avons eu l'opportunité d'appliquer les notions théoriques acquises au cours de notre formation et d'appréhender les réalités pratiques de notre profession future.

Le MEHU est situé sur la voie pavée allant de la préfecture de Cotonou au carrefour "trois banques" (voir tracé en annexe I).

Sa présentation se fera autour de son historique, ses missions, son personnel ainsi que sa structure organisationnelle.

## **Paragraphe 1: Historique et missions du MEHU**

### **A- Historique**

Le Ministère chargé de l'Environnement tire son origine des conclusions, recommandations et résolutions de la Conférence des Forces Vives de la Nation, tenue du 19 au 28 février 1990 ; conférence au cours de laquelle s'est manifestée une prise de conscience de l'importance de l'environnement.

En effet, le Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme, a été créé le 29 juillet 1991 par le décret N°91-176 portant composition du premier gouvernement de l'ère du renouveau démocratique. Ce département ministériel est chargé de la mise en œuvre de la politique de l'Etat en matière d'environnement, d'habitat et d'urbanisme.

Lors de sa première mandature en 2006, par décret N°2006 - 178 du 8 avril 2006, le Président de la République, Dr BONI YAYI, a réorganisé le MEHU en deux départements à savoir : le Ministère de l'Environnement de la Protection de la Nature (MEPN) par décret N°2006 – 460 du 7 septembre 2006 et le Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, de la Réforme Foncière et de la Lutte contre l'Erosion Côtière (MUHRFLEC) par décret N °2007 – 447 du 02 octobre 2007.

Mais en 2011, il a jugé utile de fusionner de nouveau les deux départements sous l'ancienne appellation MEHU, par décret N°2011 – 450 du 28 mai 2011.

**B- Missions**

Selon l'ancien décret portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme, ce ministère a pour missions d'élaborer et d'assurer la mise en œuvre ainsi que le suivi-évaluation de la politique et des stratégies de l'Etat en matière d'environnement, de protection de la nature, du littoral et des côtes, de gestion de la flore et de la faune, d'assainissement, d'habitat, de construction, d'urbanisme, de mobilité urbaine, de foncier, de cartographie et de cadastre.

A ce titre, il est chargé de :

- définir et actualiser périodiquement la politique nationale et de mettre en œuvre des stratégies et actions relatives à ses domaines de compétence ;
- élaborer et assurer le contrôle du respect des normes techniques et de la réglementation dans tous les domaines de sa compétence ;
- appliquer des directives communautaires relatives à ses domaines de compétence dans le cadre de la politique d'intégration africaine ;
- assister les collectivités locales dans la conception, l'organisation et la gestion des activités relevant de ses domaines de compétence ;
- planifier, organiser le suivi-évaluation et le contrôle de toutes les actions de ses domaines de compétence visant l'amélioration du cadre de vie des populations ;
- participer à la mobilisation du financement pour la mise en œuvre des politiques, plans, programmes et projets des domaines de sa compétence ;
- participer aux assemblées générales et activités des institutions internationales ou régionales dans ses domaines de compétence ;

- organiser et promouvoir des métiers et professions liés à l'environnement, à la gestion rationnelle des ressources du domaine forestier de l'Etat, à l'habitat et au développement urbain ;
- suivre la mise en œuvre des engagements du Bénin en matière de développement durable ainsi que des conventions internationales et régionales relatives à ses domaines de compétence.

A la lumière des grandes missions précitées, on pourrait déduire que le MEHU constitue un important maillon dans la gestion de l'environnement au Bénin.

## **Paragraphe 2 : Structure organisationnelle du MEHU et du CIDE**

Nous nous appesantirons en général sur l'étude organisationnelle du MEHU et en particulier sur celle de son Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement (CIDE) placé sous la tutelle de la Direction de la Promotion de l'Eco citoyenneté.

**A- Organisation générale du MEHU**

Le Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme est dirigé par un Ministre nommé par décret du Président de la République.

Ainsi, le MEHU comprend :

- le Ministre ;
- l'Inspection Générale du Ministère ;
- les services directement rattachés au Ministre ;
- le Cabinet du Ministre ;
- le Secrétariat Général du Ministère ;
- les directions centrales, les directions techniques et les structures départementales ;
- les entreprises, établissements et organismes publics sous tutelle.

**1- Le Ministre**

Il est chargé de recueillir les données, les faits et les chiffres susceptibles de fournir au Gouvernement, les prévisions sur les évolutions externes et le diagnostic sur les problèmes internes ; d'assurer l'organisation des moyens en déterminant les plans, programmes, projets et budgets ; d'assurer la conduite des hommes et des femmes par un choix judicieux, un recyclage permanent, une mobilisation et une motivation permanente des ressources humaines ; d'assurer la qualité de la gouvernance et du contrôle en veillant à l'amélioration des performances, au respect de l'intérêt général, des valeurs, de l'éthique et des normes ; de réagir aux écarts ou déviations observées par rapport aux valeurs, normes, prévisions, plans, programmes, projets et budgets en initiant les corrections, innovations et changements qui s'imposent.

## **2- L'Inspection Générale du Ministère**

L'Inspection Générale du Ministère (IGM) est un organe d'inspection et de contrôle à compétence sectorielle, directement rattaché à la Présidence de la République.

Elle est chargée d'une mission permanente de vérification, de contrôle et d'évaluation de la gestion administrative, financière, comptable et technique. Leur champ de compétence couvre l'ensemble des services centraux, déconcentrés et des organismes sectoriels sous tutelle.

## **3- Les services directement rattachés au Ministre**

Ces services sont au nombre de trois (03), à savoir : l'Assistant du Ministre, l'Attaché de Cabinet, le Secrétariat Particulier du Ministre.

L'Assistant du Ministre est chargé :

- d'assurer la recherche et la documentation utiles au Ministère ;
- de planifier et de suivre, grâce à un tableau de bord, les activités du Ministre ;
- d'élaborer les projets de lettres, de discours et de rapports.

Il exécute toutes les tâches que lui confie le Ministre dans le cadre de ses attributions au sein du Ministère.

L'Attaché de Cabinet est placé sous l'autorité directe du Ministre et est chargé :

- de rédiger les correspondances privées du Ministre ;
- de gérer, en liaison avec le Secrétariat Particulier, l'agenda du Ministre ;
- de préparer, en liaison avec le Directeur des Ressources Financières et du Matériel, les missions et voyages du Ministre ;
- d'assurer le protocole du Ministre ;
- +

- de gérer les relations publiques du Ministre et d'exécuter toutes autres missions à lui confiées par le Ministre.

Le Secrétariat Particulier du Ministre a pour tâches l'enregistrement et la ventilation du courrier confidentiel à l'arrivée ; la mise en forme, l'enregistrement et l'expédition du courrier départ confidentiel ; la concertation avec le Secrétariat Administratif pour la gestion harmonieuse, efficace et efficiente du courrier ; la gestion, en liaison avec l'Attaché de Cabinet, de l'agenda du Ministre et l'exécution de toutes autres tâches.

#### **4- Le Cabinet du Ministre**

Ici, on retrouve l'ensemble des collaborateurs rattachés à la personne du Ministre. Il s'agit d'un Directeur de Cabinet, d'un Directeur Adjoint de Cabinet, de cinq (05) Conseillers Techniques, d'un Attaché de Cabinet, et d'un Assistant du Ministre.

Le Directeur de Cabinet, placé sous l'autorité du Ministre, est responsable de l'exécution sans faille des activités du Cabinet. Il assure la liaison entre le Cabinet et le Secrétariat Général du Ministère dans un esprit d'équipe, de coopération, de complémentarité, de concertation et de soutien réciproque. Il est assisté dans sa tâche par le Directeur Adjoint de Cabinet qui le supplée en cas d'absence ou d'empêchement. Sur proposition du Directeur de Cabinet, le Ministre définit par arrêté, les affaires dont le Directeur Adjoint de Cabinet assure la gestion permanente au sein du Cabinet.

Les cinq (05) Conseillers Techniques sont des spécialistes dans leurs domaines respectifs et sont chargés d'émettre des avis sur les dossiers qui leur sont affectés par le Ministre ou par le Directeur de Cabinet sur instruction du Ministre.

### **5- Le Secrétariat Général du Ministère**

Véritable organe exécutif de la mission de transformation de la vision du Gouvernement en résultats pour les citoyens, il est composé du Secrétaire Général, du Secrétaire Général Adjoint, de l'Assistant du Secrétaire Général, du Secrétariat Administratif, de la personne responsable des Marchés Publics, de la Cellule de Contrôle des Marchés Publics, du Service du Protocole du Ministère, de la Cellule Environnementale, de la Cellule Sectorielle de Pilotage des Réformes Administratives et Institutionnelles et de la Cellule Sectorielle du Dialogue Social. Il assure la continuité de l'Administration et des organismes sous tutelle du ministère et exécute toutes autres tâches que le Ministre pourrait lui confier dans le strict respect des attributions du Cabinet du Ministre.

### **6- Les directions centrales, les directions techniques et les structures départementales**

Les directions centrales sont au nombre de quatre (04) et constituent des structures d'appui du Ministère. Il s'agit de la Direction des Ressources Humaines, de la Direction des Ressources Financières et du Matériel, de la Direction de la Programmation et de la Prospective, et enfin de la Direction de l'Informatique et du Pré-archivage.

La Direction des Ressources Humaines, dirigée par un directeur, assure la gestion stratégique et administrative du personnel du ministère. Elle comprend un Secrétariat, le Service de la Gestion et du suivi des Carrières (SGSC), le Service de la Prévision, du Recrutement et de la Formation (SPRF), le Service du Contentieux et des Affaires Disciplinaires (SCAD).

La Direction des Ressources Financières et du Matériel s'occupe de la gestion financière et matérielle du Ministère. Elle comprend : un Secrétariat, le Service du Budget et de la Comptabilité (SBC), le Service du Matériel (SM), la Régie Centrale (RC) et la Régie des projets (RP).

La Direction de la Programmation et de la Prospective assure la gestion du processus de planification du ministère et est dirigée par un directeur qui est assisté d'un directeur adjoint qui le supplée en cas d'absence ou d'empêchement. Elle comprend : un Secrétariat, le Service des Etudes, Synthèses et des Statistiques (SES), le Service de la Programmation et du Suivi des Programmes et des projets (SPSP), la Cellule de Suivi-Evaluation des Budgets-Programme du Ministère (CSEBP), le Service de la Coopération Technique (SCT), la cellule genre et la cellule VIH/SIDA.

La Direction de l'Informatique et du Pré-archivage assure avec toutes les structures du Ministère, la conception, la mise en œuvre, la coordination et le suivi-évaluation d'actions intégrées.

Les directions techniques, quant à elles, sont au nombre de six (06). Il s'agit de la Direction Générale de l'Environnement, de la Direction Générale des Forêts et des Ressources Naturelles, de la Direction Générale du Développement Urbain, de la Direction Générale de L'Habitat et de la Construction, de la Direction Générale du Foncier, de la Cartographie et du Cadastre, et de la Direction de la Promotion des Métiers.

La Direction Générale de l'Environnement est chargée de coordonner les activités de la police environnementale.

La Direction Générale des Forêts et des Ressources Naturelles est une structure paramilitaire chargée d'assurer la coordination et le pilotage du sous-secteur forestier.

La Direction Générale du Développement Urbain est chargée d'élaborer les politiques et stratégies de l'Etat ainsi que les textes législatifs et réglementaires en matière d'urbanisme, d'aménagement urbain, d'assainissement urbain, de voirie urbaine et de mobilité urbaine.

La Direction Générale de L'Habitat et de la Construction est chargée de promouvoir la recherche en matière de construction et d'habitat.

La Direction Générale du Foncier, de la Cartographie et du Cadastre est chargée de veiller à la gestion rationnelle et économe des domaines publics et privés de l'Etat et des communes.

La Direction de la Promotion des Métiers a pour mission de concourir, en liaison avec toutes autres structures compétentes, à l'organisation et au développement des divers métiers liés aux domaines de compétence du ministère.

Les directions départementales sont chargées d'examiner et d'apprécier, de façon générale, toutes les questions à elles soumises par les autres structures du département ou par les communes.

**7- Les Organismes, Entreprises et Etablissements sous tutelle**

Ils sont au nombre de dix-sept (17). Il s'agit de :

- l'Agence Béninoise pour l'Environnement (ABE) ;
- le Centre National de Gestion des Réserves de Faune (CENAGREF) ;
- l'Institut Géographique National (IGN) ;
- le Fonds National de l'Habitat (FNH) ;
- le Centre d'Etude, de Recherche et de formation Forestières (CERF) ;
- le Centre National de Télédétection et de Suivi Ecologique (CENATEL) ;
- l'Office National de Bois (ONAB) ;
- l'Agence Foncière de l'Habitat (AFH) ;
- l'Observatoire Urbain National (OUN) ;
- l'Agence Nationale de Bois-Energie (ANBE) ;
- le Fonds National pour l'Environnement (FNE) ;
- la Commission Nationale du Développement Durable (CNDD) ;
- le Fonds National de Développement Forestier ;
- l'Agence Nationale du Domaine et du Foncier (ANDF) ;
- le Fonds National de Restructuration et de Régularisation Foncières (FONAREF) ;
- l'Agence de Réhabilitation de la Cité Historique d'Abomey (ARCHA) ;
- l'Agence de Réhabilitation de la ville de Porto-Novo (ARPN).

**B- Structure organisationnelle et fonctionnelle du CIDE****1- Historique**

Créé en 1994, le CIDE a vu son fonds documentaire s'accroître en 2000, par des acquisitions d'ouvrages et abonnements aux revues.

Un projet dénommé Programme d'Assistance Technique à la Communication et à l'Information pour la Protection de l'Environnement (PACIPE) élaboré par le Bénin, le Ghana et la Guinée, financé par l'Union Européenne est arrivé à son terme. Son fonds documentaire devant être capitalisé, le PACIPE a dû transférer certains de ses acquis au CIDE qui, dans son état d'aujourd'hui, est le résultat de la fusion des deux centres documentaires. Ainsi, la masse documentaire du CIDE s'est accrue avec, environ 7500 documents mis à la disposition de ses usagers. Ce Centre issu d'une fusion est géré depuis lors par une spécialiste en sciences et techniques de l'information documentaire.

**2- Fonctionnement et missions**

Le Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement (CIDE) est installé dans un local situé dans le coin droit d'un immeuble à cinq (05) étages abritant le Ministère. On y accède par un couloir. Il est constitué de trois (03) bureaux disposant chacun d'un (01) ordinateur et d'une (01) imprimante ; de trois (03) autres ordinateurs dont un (01) seul fonctionnel, d'une (01) base de données créée sous winisis, d'un (01) appareil à relier, d'une (01) photocopieuse et d'un (01) scanner.

Le centre dispose de deux travées de rayons : une travée pour les monographies et une autre pour les ouvrages de référence et la littérature grise nationale. Des chaises sont disposées autour d'une grande table dans la salle de lecture. Il existe également d'autres étagères sur lesquelles sont disposées des boîtes d'archives et les périodiques qui sont rangés sur des présentoirs.

Le centre est ouvert à toute catégorie de personnes à savoir : les cadres du ministère, les étudiants, les élèves, les enseignants, les chercheurs et autres.

Ces derniers effectuent des recherches dans les domaines de l'environnement, l'habitat, l'urbanisme, la pollution, la désertification, les ressources en eau, énergie et industrie, la gestion des catastrophes, la santé humaine et environnement, l'aménagement urbain et habitat, et, enfin, en éducation et communication environnementale.

Le CIDE met à la disposition du public, des références bibliographiques, des index bibliographiques, des périodiques et revues.

Le fonds documentaire du centre est constitué d'une variété de ressources documentaires. Nous pouvons citer entre autres : les monographies, les mémoires et thèses, les textes de lois, les études, les rapports traitant de l'environnement, de l'habitat et de l'urbanisme.

**Tableau 1** : Répartition du fonds documentaire par type de documents

<b>Type de documents</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Monographies	2 550	34
Littérature grise	2 700	36
Périodiques	225	3
Ouvrages de référence	45	0.60
Documents audiovisuels	180	2.40
Textes législatifs	45	0.60
Conventions internationales	9	0.12
Photos	1 371	18.28
Autres documents	375	5
<b>TOTAL</b>	<b>7 500</b>	<b>100</b>

Le CIDE est sous la supervision de la Direction de la Promotion de l'Eco citoyenneté qui est une des directions techniques du MEHU. La responsable du centre a une assistante qui exécute les fonctions qu'elle lui confie.

Le Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement a pour mission la gestion de l'information.

À ce titre, il est chargé de :

- collecter l'information et la documentation relatives aux secteurs d'activités du ministère ;
- traiter et stocker l'information et les supports produits ;
- mettre l'information à la disposition du public, des personnes ressources, des groupes cibles, des décideurs politiques et des structures du ministère ;
- gérer le patrimoine audio-visuel et iconographique du ministère ;
- contribuer à l'animation du cyber.

Il est dirigé par une responsable qui a le rang de Chef de Service.

Lorsque les usagers viennent au CIDE pour leurs recherches, ils vont d'abord s'inscrire dans le registre des entrées; ensuite, ils sont orientés vers les index bibliographiques pour une consultation qui doit les aider à trouver le thème de leur recherche. Une fois le thème retrouvé, le personnel se charge de mettre à leur disposition le(s) document(s) dont ils ont besoin et qui se trouvent dans les rayons. Les usagers remettent momentanément au personnel leur carte d'identité avant d'être autorisés à aller reproduire les parties des documents qui les intéressent.

Dès l'arrivée des documents acquis, le personnel procède à leur contrôle pour vérifier si certaines pages ne manquent ou ne sont pas déchirées. Cet exercice est appelé "collationnement". Ensuite ces documents sont inscrits dans le cahier d'enregistrement et estampillés. Après l'estampillage, ils subissent le traitement intellectuel dit indexation.

Enfin on procède à leur traitement physique avant de les ranger sur les rayons suivant la classification attribuée conformément au thésaurus ENVOC en vigueur au centre.

## **Section 2 : Restitution des observations de stage**

Cette section restitue les observations de stage et présente l'inventaire des forces et faiblesses du CIDE.

### **PARAGRAPHE 1 : Etat des lieux**

Nous dégagerons de l'état des lieux, l'inventaire des forces ainsi que les faiblesses du CIDE.

#### **A- Inventaire des forces**

Il convient de souligner comme forces :

- l'ouverture du centre au grand public ;
- la disponibilité de ressources humaines ;
- l'existence d'index bibliographiques ;
- l'existence de thésaurus ;
- l'existence de base de données ;
- l'existence de ressources documentaires (monographies, littérature grise, revues, périodiques, photos, documents audiovisuels) ;
- l'existence de quelques matériels informatiques ;
- les conditions acceptables de rangement et de conservation des documents.

**B- Inventaire des faiblesses**

Au nombre des faiblesses, soulignons :

- le manque de bureaux ;
- l'absence de crédit ;
- l'inexistence d'un service d'orientation pour les usagers ;
- l'inexistence de salle de visionnage ;
- les difficultés liées à l'accroissement de la littérature grise;
- l'impossibilité d'acquisition d'ouvrages spécialisés ;
- la défectuosité du matériel informatique existant ;
- l'insuffisance de micro-ordinateurs ;
- les vols et retard de reddition de certains documents prêtés ;
- les difficultés de localisation des documents sur les rayons ;
- la vétusté progressive des documents ;
- l'encombrement du centre par certains équipements obsolètes et autres matériels roulants;
- la déficience dans les prestations offertes;
- la mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers.

Somme toute, le MEHU dispose d'un service d'information spécialisé en Environnement ouvert aux usagers doté de ressources humaines et de matériels .Malheureusement, il n'est pas connu du grand public et du CDIE.

## **Paragraphe 2 : Ciblage, spécification et séquences de résolution de la problématique choisie.**

### **A- Regroupement des problèmes et détermination des problématiques**

**Tableau 2 : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt**

N°	Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problème général	Libellé de la problématique
1	Ressources financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>- absence de crédit ;</li> <li>- difficultés liées à l'accroissement de la littérature grise;</li> <li>- impossibilité d'acquisition d'ouvrages spécialisés.</li> </ul>	Manque de Ressources financières pour le développement des collections du CIDE	Problématique du manque de ressources financières
2	Matériel informatique et d'équipement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- insuffisance de micros ordinateurs ;</li> <li>- vétusté progressive des documents ;</li> <li>- défectuosité du matériel informatique existant ;</li> <li>- mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers.</li> </ul>	Insuffisance du matériel informatique et d'équipement	Problématique de l'insuffisance du matériel informatique et d'équipement
3	Environnement interne du CIDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- manque de bureaux;</li> <li>- inexistence de salle de visionnage</li> <li>- encombrement du centre par des équipements obsolètes et autres matériels roulants.</li> </ul>	Exiguïté de l'environnement interne du CIDE	Problématique d'un défaut d'aménagement du CIDE
4	Gestion du CIDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inexistence d'un service d'orientation ;</li> <li>- difficultés de localisation des documents sur les rayons ;</li> <li>- vols et retard de reddition de certains documents prêtés ;</li> <li>- déficience dans les prestations offertes.</li> </ul>	Manque de dynamisation dans les prestations du CIDE	Problématique du manque de dynamisation dans les prestations du CIDE

**Source** : Résultat de l'état des lieux

## **B- Ciblage, spécification et vision globale de la résolution de la problématique**

Cette partie fait état du choix et de la justification de la problématique sur laquelle porte notre étude ainsi que sa spécification et les séquences de sa résolution.

### **1- Choix et justification de la problématique**

L'analyse des différents problèmes identifiés au cours de la restitution des observations de stage, nous montre que tous les centres d'intérêt représentent des problématiques auxquelles il nous importe de faire résolument face.

Cependant, les problèmes spécifiques qui ont retenu notre attention sont ceux relatifs à la problématique de la gestion des prestations du CIDE. En effet, le CIDE ne dispose pas de stratégies lui permettant de satisfaire ses usagers. C'est donc pour ces raisons et dans le but de proposer des stratégies de satisfaction des usagers que nous avons voulu faire une analyse.

Cette analyse consistera à identifier les différentes prestations non rendues par le CIDE afin de choisir parmi elles, celles qui pourront permettre d'élever le taux de satisfaction.

La problématique choisie se rapporte à un problème général intitulé «**Manque de dynamisation dans les prestations du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement** » qui regroupe les problèmes spécifiques suivants :

- a. inexistence d'un service d'orientation des usagers ;
- b. difficultés de localisation des documents sur les rayons ;
- c. vols et retard de reddition de certains documents ;
- d. déficience dans les prestations offertes.

Ces centres d'intérêt représentent des problématiques auxquelles le Ministère devra promptement trouver des solutions afin d'améliorer la prestation et les performances du CIDE. Cependant le choix de notre problématique sera orienté non seulement par le souci de mettre en application les notions théoriques acquises en matière de gestion et de marketing des Services d'Information et de Documentation au cours de notre cursus universitaire mais aussi d'apporter des solutions à la dynamisation du CIDE. Ainsi, nous avons décidé d'axer notre étude sur le thème intitulé « Contribution à la dynamisation des prestations du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU ».

## **2- Spécification de la problématique**

La visibilité d'un centre de documentation dépend en grande partie de la gestion efficiente de son fonds documentaire. Les centres de documentation en général, et le CIDE en particulier ne peuvent être performants et devenir des sources de recherche idéales que, si les spécialistes de l'information qui y sont, les animent et les organisent comme il se doit. Ils devront prendre conscience du fait que l'information est une denrée rare indispensable à tout développement, qu'il soit économique, social ou culturel.

La problématique choisie étant celle relative aux prestations du CIDE, il importe de souligner que le but visé est de faire accroître les prestations et d'améliorer leur qualité afin de permettre la satisfaction des usagers du CIDE.

En effet, un centre de documentation doit pouvoir satisfaire ses usagers à travers certaines prestations qu'il se doit de leur fournir.

En ce qui concerne le CIDE, les prestations offertes sont très limitées compte tenu des moyens limités dont dispose le Centre. En effet, il est impossible pour l'utilisateur d'accéder à la base de données du centre, d'effectuer des recherches en ligne, d'avoir accès à un centre cyber etc.

Il nous paraît donc opportun, voire indispensable d'apporter des solutions aux problèmes spécifiques liés à la problématique retenue.

### **3- Détermination des séquences de résolution de la problématique**

Avant de procéder à la détermination des séquences de résolution de la problématique, nous précisons, au prime abord, la vision globale qui sous-tend la résolution des problèmes spécifiques identifiés et par la même occasion, le problème général.

Le problème général est relatif, rappelons le, à la dynamisation des prestations du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU. En effet, aucun service d'information ne peut remplir efficacement ses fonctions s'il manque de visibilité et s'il ne met pas en œuvre une véritable politique de gestion. Les prestations offertes aux usagers doivent s'adapter à leurs besoins et profils afin que ces derniers perçoivent les SID en tant qu'outils irremplaçables et indispensables dans la recherche d'informations pour une prise de décision.

Visiblement consciente de cette réalité, le MEHU a mis en place le CIDE mais aucune étude prospective ou d'évaluation n'y a jamais été réalisée dans le domaine de la gestion de l'information documentaire.

La résolution de la problématique retenue se fera à partir d'une démarche méthodologique à savoir :

1. fixation des objectifs ;
2. formulation des hypothèses ;
3. construction du tableau de bord de l'étude (TBE) ;
4. revue de la littérature ;
5. choix de l'outil de mobilisation des données ;
6. choix de l'outil d'analyse des données ;
7. mobilisation des données ;
8. analyse des données ;

9. établissement du diagnostic ;
10. approches de solutions et conditions de mise en œuvre ;
11. conditions de mise en œuvre des solutions.

## **CHAPITRE PREMIER**

### **CADRE GENERAL DE L'ETUDE**

La première section de ce chapitre sera consacrée au cadre théorique et méthodologique de l'étude ; la seconde section, à la collecte et à l'analyse des données.

## **Section 1 : Cadre théorique et méthodologique**

Il s'agira pour nous ici de présenter l'objectif général et les objectifs spécifiques de notre étude et d'en énoncer les hypothèses. Ensuite, nous évoquerons la revue de littérature ainsi que la méthodologie adoptée.

### **Paragraphe 1 : Des objectifs de l'étude aux hypothèses**

Ce paragraphe fait ressortir les objectifs de l'étude et les hypothèses formulées dans ce cadre. Il se présente en termes d'objectif général et d'objectifs spécifiques.

#### **A- Fixation des objectifs**

##### **1- Objectif général**

L'étude vise à contribuer à la dynamisation des prestations offertes par le CIDE en vue de lui permettre de mieux satisfaire ses usagers.

## **2- Objectifs spécifiques**

Les objectifs spécifiques de notre étude sont formulés en fonction des problèmes identifiés. Ainsi, pour atteindre l'objectif général, nous nous sommes fixée les objectifs spécifiques suivants :

- mettre en place un service d'orientation des usagers ;
- effectuer un rangement quotidien des documents sur les rayons après leur consultation ;
- définir une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts ;
- œuvrer à l'amélioration des prestations offertes.

### **B- Les hypothèses de l'étude**

Ces hypothèses sont formulées par rapport aux problèmes spécifiques identifiés.

- **Hypothèse spécifique 1**: l'inexistence du service d'orientation des usagers justifie l'ignorance des autorités de son importance ;
- **Hypothèse spécifique 2**: les difficultés de localisation des documents sur les rayons s'expliquent par leur mauvais rangement après leur consultation ;
- **Hypothèse spécifique 3**: les vols et retard de reddition de certains documents découlent du manque d'une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts ;
- **Hypothèse spécifique 4**: la déficience dans les prestations offertes s'explique par une insuffisance de personnel qualifié.

En ce qui concerne les causes liées au problème général qui est le manque de dynamisation des prestations offertes par le CIDE, on peut dire, à la lumière des quatre hypothèses émises plus haut, qu'elles sont liées aux causes spécifiques. Elles ne sont qu'en réalité les manifestations de la cause générale.

Pour mettre en exergue le lien entre les problèmes spécifiques, les objectifs, les causes et les hypothèses de l'étude, nous avons élaboré le tableau de bord suivant.

**Tableau 3** : Tableau de bord

Niveaux d'analyses	Problématique	Objectifs	Causes	Hypothèses	
Niveau général	<b>Problème général</b> Manque de dynamisation dans les prestations du CIDE	<b>Objectif général</b> Contribuer à la dynamisation des prestations du CIDE	–	–	
Niveaux spécifiques	1	Inexistence d'un service d'orientation des usagers	Mettre en place un service d'orientation des usagers	Ignorance par les autorités de l'importance du service d'orientation des usagers	L'inexistence du service d'orientation est justifiée par l'ignorance de son importance par les autorités
	2	Difficultés de localisation des documents sur les rayons	Effectuer le rangement quotidien des documents sur les rayons après leur consultation	Mauvais rangement des documents sur les rayons après consultation	Les difficultés de localisation des documents sur les rayons s'expliquent par leur mauvais rangement après leur consultation
	3	Vols et retard de reddition de certains documents	Proposer des éléments d'une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts	Inexistence d'une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts	Les vols et retard de reddition de certains documents découlent du manque de politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts
	4	Déficiences dans les prestations offertes	Œuvrer à l'amélioration des prestations offertes	Insuffisance de personnel qualifié	La déficience dans les prestations offertes s'explique par l'insuffisance de personnel qualifié

---

## **Paragraphe 2 : De la revue de la littérature au choix de la méthodologie**

### **A- Revue de littérature**

La revue de littérature consiste à faire le point des connaissances objet de recherche. Il serait difficile d'appréhender les contours de notre travail si aucune précision n'est donnée sur le sens de quelques concepts. Aussi avons – nous jugé utile de définir les termes ci-après : contribution, dynamisation et prestation.

Dynamisation « *c'est l'action de dynamiser ; donner, communiquer du dynamisme à quelqu'un ; donner un effet de mouvement* ».

Le Petit Robert nouvelle édition définit la dynamisation comme : « *l'action d'accroître l'efficacité d'un remède par des procédés de préparation spécifiquement homéopathiques : dilution, trituration* ».

Selon Le Petit Robert, la prestation « *c'est l'action de fournir un bien ou un service contre paiement* ».

C'est le cas des bibliothèques et des centres de documentation qui offrent leurs services aux usagers qui s'orientent vers elles.

Le Petit Larousse la définit comme « *l'action d'exécuter un travail pour s'acquitter d'une obligation légale ou contractuelle* ».

Selon Le Petit Larousse, la contribution « *est une aide, une part que chacun apporte à une œuvre ou une dépense commune* ».

De tout ce qui précède, nous pouvons comprendre à travers notre thème « contribution à la dynamisation des prestations », notre apport pour accroître l'efficacité des services offerts par le CIDE.

L'information est un phénomène indispensable au progrès individuel et social. Ainsi, l'homme a établi au cours de son histoire, des méthodes de communication qui l'ont amené à rechercher des structures sociales plus améliorées.

Le terme « information documentaire », précise mieux l'information au sens du documentaliste. Pour le Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation,

*« L'information est la consignation de connaissances dans le but de leur transmission. Cette finalité implique que les connaissances soient inscrites sur un support afin d'être conservées, et codées » (Serge Cacally, 2001).*

L'information documentaire renvoie donc à la connaissance, répond à des besoins, plus ou moins bien définis. *« Elle n'est pas recherchée pour le plaisir, la distraction ou dans un but de culture, de curiosité; elle a toujours une fonction d'utilité » (Union Régionale de Formation et de Promotion pour l'Information Scientifique et Technique 'URFIST', 2004).*

La diffusion de l'information documentaire selon le Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation

*« Se concrétise généralement par la réalisation de produits, c'est-à-dire des documents secondaires ou tertiaires destinés à faciliter le repérage de l'information et à susciter la demande de documents... Elle peut aussi conduire à de véritables prestations de service » (Serge Cacally, 2001).*

Généralement, dans les services de documentation, il existe diverses opérations permettant la diffusion de l'information. A ce sujet, Danielle TAESCH – VAHLEN affirme, dans son document "Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque", dans le cadre de l'orientation des usagers que :

*« La qualité de la signalisation, des panneaux d'affiches visibles et lisibles, la présence de tracs et dépliants informant le public du fonctionnement de l'équipement, des manifestations proposées et des collections présentées tout en étant efficaces ont besoin d'être relayées par une information directe, personnalisée, verbale pour ceux qui en manifestent le désir. Le personnel d'accueil doit être disponible, prêt à encourager les demandes, être capable de répondre aux questionnements des usagers et prêt à les accompagner dans leur recherche ».*

Elle poursuit en ajoutant ceci :

*« Dispensée par le personnel, l'aide directe passe par la mise en place d'un accueil et d'une orientation, matérielle et intellectuelle, des usagers à partir d'un bureau de renseignements et d'inscription et mise à disposition d'un personnel souriant, disponible, efficace et qualifié. »*

Par ailleurs, Claire Guinchât et Yolande Skouri (1996) estiment que *« la première méthode pour diffuser l'information primaire consiste bien évidemment à la mettre directement à la disposition de l'utilisateur »*. Elles soulignent que cela ne peut se faire qu'à travers *« la consultation sur place – la circulation dans l'organisme – la diffusion à l'extérieur par prêt ou la mise à disposition, sous forme papier, électronique ou autre »*. Mais pour Jean Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy (1999),

*« Les services aux utilisateurs du service de documentation se concrétisent sous forme d'un accueil clairement identifié, la consultation aisée des documents, l'aide à la recherche, la circulation des documents »*.

Ces propos montrent l'importance des prestations qu'un centre de documentation peut offrir.

Toujours dans l'optique des meilleurs services aux utilisateurs, Donald J. SAGER (1992) affirme : *« le principal objectif de votre bibliothèque est d'améliorer l'accessibilité de la collection afin de servir au mieux les usagers »*. C'est pour cela qu'il soutient que *« la mission première de toute bibliothèque est de se mettre au service des lecteurs »*.

De son côté, Danielle TAESCH – VAHLEN précise dans son document "Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque" que :

*« L'aide à la recherche documentaire, à l'usage des fichiers ou catalogues doit pouvoir se faire directement grâce à un accompagnement personnalisé. Les publics, aujourd'hui ne savent pas s'orienter et sont parfois très peu autonomes »*.

Enfin, nous pensons que les centres de documentation devraient mettre à la disposition de leurs usagers, non seulement les prestations ou services attendus, mais aussi de façon facile et accessible. Ce n'est que de cette manière que les usagers seront satisfaits.

## **B- Choix de la méthodologie**

Pour la fiabilité et l'efficacité de toute démarche scientifique, il faut l'application d'une méthodologie rigoureuse et bien élaborée. Dans le cadre de notre travail, nous avons opté pour une méthode qui s'articule autour de deux points à savoir :

- les méthodes théoriques ;
- les méthodes empiriques.

### **1- Méthodes théoriques**

Pour maintenir une certaine logique, des entretiens ont été effectués avec le personnel du Ministère. Nous avons ciblé un échantillon d'usagers à qui nous avons soumis un questionnaire. L'objectif de ces investigations est de nous assurer de la véracité des hypothèses que nous avons émises précédemment. La réalisation de cette approche théorique passe nécessairement par la définition de l'approche empirique.

## **2- Approches empiriques**

Dans l'intention d'atteindre les objectifs visés, notre enquête s'est déroulée dans le CIDE. Notre démarche a consisté à recenser des informations en privilégiant les approches empiriques.

Notre champ d'investigation a donc visé exclusivement deux cibles :

- les usagers ;
- les agents du Ministère.

### **Section 2 : Collecte, présentation et analyse des données**

Dans cette section nous traiterons de la réalisation des enquêtes, de la présentation et de l'analyse des résultats.

#### **Paragraphe 1 : Réalisation des enquêtes**

Dans le but de contribuer à la dynamisation des prestations du CIDE, nos enquêtes se sont déroulées au sein du CIDE et du Ministère.

Pour ce faire, un questionnaire a été élaboré pour nous permettre d'échanger avec les personnes ciblées (usagers).

Notre population cible a été déterminée compte tenu des objectifs de notre étude. Ainsi nous avons spécifié les personnes directement concernées par notre travail et qui sont susceptibles de nous fournir des informations pouvant nous aider dans la résolution des problèmes décelés.

Nous avons donc pris rendez-vous avec eux ; puis nous leur avons expliqué le bien fondé de l'enquête et l'intérêt qu'elle revêt pour notre mémoire ; enfin, nous leur avons posé des questions.

Les difficultés rencontrées n'expliquent pas les limites de ces informations. La principale difficulté réside dans la réticence du personnel du MEHU à répondre aux questions.

Quant aux limites des données recueillies, elles sont inhérentes à la qualité et à la fiabilité des informations obtenues. Elles sont aussi liées au facteur temps.

**Tableau 4** : Techniques et outils utilisés pour la collecte des données

	<b>Outils</b>	<b>Cibles</b>
<b>Entretien</b>	Questionnaire	Personnel du ministère
<b>Enquête</b>	Questionnaire	Usagers

## **Paragraphe 2 : Présentation et analyse des données**

### **A- Analyse des données**

Les résultats des enquêtes réalisées sont présentés et analysés en tenant compte de chacun des problèmes spécifiques en résolution.

Avant de présenter les résultats, il convient de souligner que seul le questionnaire distribué aux usagers internes du centre a été récupéré et a pu être exploité. Quant à celui distribué aux usagers externes, nous n'avons pu récupérer 11 sur les 15 distribués.

S'agissant alors de la question: « Avez-vous facilement accès au CIDE? », 75 % des enquêtés externes répondent non.

Des données recueillies sur la question : « Vous est-il facile d'accéder au fonds documentaire du CIDE ? », il ressort que la totalité des enquêtés répondent par la négative car ils éprouvent des difficultés de repérage des documents sur les rayons. Ceci est dû à un mauvais rangement des documents de la part des responsables du centre après consultation.

Les résultats obtenus sur la question : « Arrivez-vous toujours à obtenir les documents de votre choix ? » révèlent que sur les 26 réponses, 80 % des usagers répondent “non”.

Concernant la question : « A part la consultation sur place, quels autres services importants n’existent pas au CIDE ? », 100 % des usagers ont opté pour le prêt à domicile et la consultation en ligne.

Les données recueillies sur la question : « Etes-vous satisfaits après consultation des documents ? » révèlent que 80 % des usagers ne sont pas satisfaits ; les 20 % qui restent ont répondu « Pas entièrement ».

Suite au dépouillement des résultats obtenus par rapport à la question : « Quel est votre taux de satisfaction par rapport au contenu des documents qui vous sont communiqués ? », 11 usagers limitent leur taux entre 0-25 % ; 8 usagers le fixent entre 25-50 % et 7 autres l’estiment à plus de 50 %.

Suite à la question : « Selon vous, qu’est-ce qui est à la base de la déficience dans les prestations qu’offre le CIDE ? », 80% des usagers penchent pour le manque de personnel qualifié.

**Tableau 5** : Distribution du questionnaire aux usagers

Type d’usagers	Nombre distribué	Nombre récupéré	Pourcentage de récupération
Usagers internes	15	15	100
Usagers externes	15	11	97
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>95</b>

**B- Vérfications des hypothèses**

Nous avons formulé dans le chapitre premier de notre travail des hypothèses. Les vérifier, c'est les confronter avec les résultats auxquels nous avons abouti après l'enquête de terrain.

**Validation de l'hypothèse n°1**

De notre entretien avec les responsables du CIDE, il ressort que l'inexistence du service d'orientation relève de l'ignorance de son importance par les autorités. Ce qui nous a permis de vérifier notre première hypothèse qui est formulée comme suit : « L'inexistence du service d'orientation justifie l'ignorance des autorités de son importance ».

**Validation de l'hypothèse n°2**

Pour ce qui est des difficultés de localisation des documents, nos recherches nous amènent à constater sa réalité car, les responsables du CIDE confirment son existence. Ce problème est lié à un mauvais rangement des documents après leur consultation. Ainsi, notre deuxième hypothèse formulée : « Les difficultés de localisation des documents sur les rayons s'expliquent par leur mauvais rangement après leur consultation » est vérifiée.

**Validation de l'hypothèse n°3**

De notre entretien avec les responsables du CIDE, il ressort que les vols et retard de reddition de certains documents sont causés non seulement par le manque d'une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts, mais aussi par la mauvaise foi de certains usagers qui ont tendance à s'approprier lesdits documents. Les résultats de nos investigations nous permettent

d'affirmer que notre troisième hypothèse est partiellement vérifiée. Ainsi, tenant compte de cette nouvelle information, nous reformulons notre hypothèse comme suit : « l'inexistence d'une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts et la mauvaise foi de certains usagers sont à la base des vols et retard de reddition de certains documents ».

#### **Validation de l'hypothèse n°4**

En ce qui concerne la déficience dans les prestations offertes, nos recherches nous amènent à confirmer l'existence de ce problème car, la majorité des usagers penchent pour l'insuffisance de personnel qualifié. Ainsi, nos enquêtes nous permettent de vérifier notre quatrième hypothèse formulée comme suit : « l'insuffisance de personnel qualifié explique la déficience dans les prestations offertes ».

**C- Etablissement du diagnostic**

**Tableau 6 : Synthèse du diagnostic**

N°	Problèmes spécifiques	Diagnostics établis
1	Inexistence de service d'orientation	L'ignorance de l'importance du service d'orientation par les autorités est à l'origine de son inexistence
2	Difficultés de localisation des documents sur les rayons	Le mauvais rangement des documents est à l'origine des difficultés de localisation de ceux – ci sur les rayons
3	Vols et retard de reddition de certains documents	Le manque de politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts et la mauvaise foi de certains usagers sont les causes réelles des vols et retard de reddition de certains documents
4	Déficiance dans les prestations offertes	L'insuffisance de personnel qualifié est à la base de la déficiance dans les prestations offertes

Ayant pris connaissance des problèmes qui minent le bon fonctionnement du CIDE du MEHU, nous pouvons à présent proposer des solutions pour leur résolution.

## **CHAPITRE DEUXIEME**

### **LES APPROCHES DE SOLUTIONS ET LES CONDITIONS DE LEUR MISE EN ŒUVRE**

## **Section 1 : Approches de solutions**

### **Paragraphe 1 : Approches de solutions au problème spécifique n°1**

#### **Solution proposée par rapport à l'inexistence du service d'orientation des usagers**

Du diagnostic de l'étude, il ressort que c'est l'ignorance des autorités de l'importance d'un service d'orientation qui justifie son inexistence. Cette situation constitue l'un des éléments déterminants du manque de dynamisation dans les prestations du CIDE.

En effet, les avantages relatifs à l'existence de ce centre sont nombreux et variés : gain de temps, moins de distraction de la part des usagers, etc.

Aussi proposons-nous pour les aspects extérieurs que des enseignes (panneaux) soient positionnées dans le Ministère pour indiquer l'emplacement du centre. Bien localisé et doté d'une enseigne, le centre sera facilement accessible, afin de permettre aux usagers d'avoir connaissance de son existence et de sa position pour mieux s'orienter.

Pour les aspects internes, il est nécessaire de créer à l'entrée du CIDE un poste doté d'un personnel et d'un ordinateur qui aurait intégré les bases de données sur le fonds documentaire avec la cote et les références de tous les documents. Ainsi dès l'arrivée de l'utilisateur, le service d'orientation ainsi créé devra favoriser son orientation afin de lui éviter les pertes de temps.

## **Paragraphe 2 : Approches de solutions aux problèmes spécifiques n°2, n°3 et n°4**

### **A- Solutions proposées par rapport aux difficultés de localisation des documents sur les rayons et aux vols et retard de reddition de certains documents**

La cause plausible relative aux difficultés de localisation des documents sur les rayons est le mauvais rangement des documents sur les rayons après leur consultation. En effet, lorsque les usagers finissent de consulter un document, ils doivent le laisser sur la table de lecture afin qu'il soit rangé par les responsables du centre. Mais certains usagers tiennent à remettre discrètement les documents à la place non convenue ; ce qui amène d'autres usagers qui voudraient consulter les mêmes documents à avoir du mal à vite les retrouver. Alors, pour pallier cette situation, nous proposons que les documents soient chaque fois remplacés par des fiches fantômes qui seront mises à la disposition des usagers lors d'une consultation ; ceci permettra non seulement aux usagers de remplacer les documents pris aux rayons par les fiches fantômes, mais aussi aux responsables du centre de vite retrouver la place effective d'un document lors du rangement.

Les responsables du CIDE doivent aussi sensibiliser les usagers en inscrivant des messages sur les rayons leur indiquant que les documents ne doivent être rapportés sur les rayons que par le documentaliste.

Ils devront aussi procéder à un recollement périodique du fonds documentaire afin de déceler entre autres les anomalies. Ce travail facilitera la tâche, non seulement aux usagers mais aussi aux responsables du CIDE lors d'une consultation.

Quant aux vols et retard de reddition de certains documents, ceci est dû non seulement à un manque de politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts, mais aussi à la mauvaise foi de certains usagers qui cherchent à s'approprier des documents du CIDE. Nous suggérons au CIDE de mettre en place un système de surveillance ; par exemple installer une caméra cachée lui permettant d'avoir à l'œil ces usagers malintentionnés.

Le CIDE pourrait également mettre en place un dispositif de détection de vol à mettre à l'entrée du bâtiment.

Aussi, faut-il attirer l'attention du personnel du centre sur le préjudice que cause ce problème du vol et du retard de reddition ; les responsables doivent penser au renforcement du contrôle de la consultation sur place en vérifiant, avant la fermeture du centre, la remise effective de tous les documents consultés sur place.

En outre, le personnel doit renforcer le contrôle de prêt en tenant un registre composé du titre du document prêté, la cote, la date du prêt, la date de reddition du document, le nom de l'utilisateur, le contact et le service dans lequel il exécute son activité afin de s'assurer de l'identité complète de l'utilisateur et de la reddition effective du document à la date prévue. Lorsque l'utilisateur ne restitue pas le document à la date convenue, les responsables du centre doivent lui appliquer une sanction ; par exemple une pénalité pécuniaire ou une interdiction de prêt pendant une durée déterminée. Ils peuvent interdire la sortie de tout autre document à part ceux purement administratifs.

**B- Approches de solutions au problème spécifique n°4**

La déficience dans les prestations offertes s'explique par l'insuffisance de personnel qualifié. En effet, le but ultime de tout service d'information est la satisfaction des besoins des usagers à un coût justifié. Au CIDE, ces prestations sont très limitées. Entre autres nous pouvons citer : l'accueil très peu chaleureux des usagers, le manque d'assistance des usagers, l'inexistence de site web, l'impossibilité de recherche en ligne pouvant permettre aux usagers d'effectuer des recherches lorsqu'ils ne sont pas satisfaits du fonds exposé dans les rayons, l'absence de notions relatives à l'utilisation de l'outil de recherche (le catalogue manuel), l'inexistence de service de prêt à domicile, l'impossibilité d'accès à la base de données. En réalité, tout ceci est dû à une insuffisance de personnel qualifié. Rappelons que l'activité d'information est une activité spécifique et ne peut être exercée avec efficacité que par des personnes ayant la qualification et les compétences nécessaires.

C'est donc pour ne l'avoir pas compris que certains organismes connaissent des difficultés de fonctionnement de leur unité d'information.

Ainsi, en vue d'améliorer le niveau de leurs prestations, nous proposons au CIDE de recruter du personnel qualifié formé pour l'usage des TIC afin de satisfaire ses usagers. Ceci permettra, non seulement au CIDE d'accroître le nombre de ses usagers, mais aussi de stimuler les usagers à s'y rendre pour avoir satisfaction.

Les approches de solutions ayant été identifiées, on peut se poser la question de savoir comment elles seront mises en œuvre.

## **Section 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions**

Pour que les solutions proposées aboutissent au résultat attendu, il faudra qu'un certain nombre de conditions soient remplies. En premier lieu, l'engagement, la responsabilité et la volonté des autorités de tutelle. Il faudra par exemple qu'elles perçoivent l'intérêt que peuvent présenter les travaux de recherche réalisés par les stagiaires sur le centre. D'où les recommandations qui suivent :

### **Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit des responsables du CIDE et du personnel du MEHU**

Dans le but d'améliorer les performances de leur centre, les responsables du CIDE devraient faire preuve encore d'un peu de dynamisme. Ils doivent fournir beaucoup plus de prestations aux usagers.

Quant au Chef Service Documentation, il lui revient de proposer un plan d'action à son directeur en vue d'avoir à sa disposition les moyens nécessaires pouvant lui permettre d'acquérir d'autres documents susceptibles de satisfaire ses usagers. Le plan d'action est d'autant plus nécessaire que les documents actuels tendent progressivement vers la vétusté. Le CSD doit également suivre de près l'évolution des besoins des usagers et adapter en conséquence les prestations documentaires offertes par le centre. De même, elle doit veiller à la qualité de ces prestations et à la qualité des relations du personnel avec les usagers. Elle doit veiller aussi à l'amélioration des conditions de travail comme à l'amélioration de la compétence de son personnel, et peut organiser des journées portes ouvertes pour la promotion de son centre ; actualiser le fonds documentaire du CIDE pour le faire connaître à son public ; prévoir la diffusion sélective de l'information en direction des usagers internes (agents du MEHU).

Puisque la qualité est l'affaire de tous, les prestations à offrir doivent se faire avec un peu plus d'ardeur. Le même empressement doit s'observer quant il s'agit du recrutement du personnel qualifié. La réalisation de tout ceci permettra de satisfaire au maximum les usagers.

Quant au personnel du MEHU, les agents devront prendre la mesure de leur responsabilité en reconnaissant que le centre, placé sous la tutelle de la DPE, constitue en réalité, l'unique centre de documentation qui joue un rôle prépondérant dans la fourniture de l'information relative à l'environnement. Pour ce faire, il est souhaitable que ces derniers développent certains réflexes de chercheurs. Il faut alors espérer qu'ils soient en parfaite communication avec le CIDE, qu'ils se servent de l'outil documentaire, fréquentent régulièrement le Centre qui met à leur disposition les informations essentielles et spécifiques relevant de leur domaine d'actions.

### **Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des usagers du CIDE**

Il faut que les usagers du CIDE fassent preuve de bonne conduite et de bonne foi. En effet, au cours de notre stage, nous avons remarqué la disparition de certains documents en entier, ou de certaines pages des documents qui sont arrachées après consultation.

Les usagers ne doivent pas confondre : "visiter un centre" et "détourner ses documents". Ils se doivent de bien se comporter et de connaître les mécanismes de fonctionnement du CIDE afin d'éviter des ennuis. Ils doivent faire part de leurs attentes aux responsables du CIDE et observer la discipline du CIDE pour le bien de tous.

**CONCLUSION GENERALE**

Le Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme constitue un réservoir d'informations à travers son service d'information, en l'occurrence, le Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement, qui a pour missions de rassembler et d'organiser l'information et de la mettre à disposition du large public.

La présente étude révèle que le Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement est confrontée à d'énormes problèmes de gestion auxquels il est indispensable de trouver des solutions. En effet, l'inexistence d'un service d'orientation des usagers, les difficultés de localisation des documents sur les rayons, les vols et retard de reddition de certains documents ainsi que la déficience dans les prestations offertes sont des facteurs déterminants de la non-satisfaction des usagers du CIDE.

La résolution de ces problèmes spécifiques passe par des mesures correctives, dont la mise en œuvre permettra d'améliorer le taux de satisfaction des usagers et de dynamiser les prestations offertes par le CIDE.

Pour ce faire, les responsables doivent prendre des mesures adéquates visant à :

- diversifier leurs prestations compte tenu des besoins des usagers et des nouvelles exigences des technologies de l'information et de la communication ;
- mettre en place un service d'orientation des usagers ;
- effectuer un rangement quotidien des documents sur les rayons, après leur consultation ;
- définir une politique adéquate de surveillance et de gestion des prêts ;
- œuvrer à l'amélioration des prestations offertes.

Par ailleurs, il revient au responsable du CIDE de proposer un plan d'action à ses supérieurs hiérarchiques qui ont la responsabilité et le devoir de mettre à la disposition du centre les moyens nécessaires pour son bon

fonctionnement. Des recommandations ont enfin été formulées à l'endroit des usagers et des responsables du CIDE.

Nous n'avons pas la prétention d'avoir proposé tous les voies et moyens pouvant permettre une dynamisation des prestations, mais nous espérons que ces approches de solutions et recommandations participeront à une amélioration du taux de satisfaction des usagers.

Toutefois, il convient de noter que ces suggestions et recommandations faites ne peuvent devenir pratiques qu'à travers une synergie entre les responsables du centre de documentation et leurs usagers.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **OUVRAGES DE REFERENCE**

BOULOGNE, A. (2005) : « **Vocabulaire de la documentation** ». Paris, ADBS.

CACALY Serge (2001) : « **Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation.** »

CACALI, Serge ; COADIC LE, F. Yves et al...(2006) : « **Dictionnaire de l'information** ». Paris, ARMAND COLIN.

Larousse (2006) : « **Le Petit Larousse illustré 2007** », Paris.

ROBERT, Paul (2003) : « **Le Nouveau Petit Robert** », Paris.

## MONOGRAPHIES

ACCART, J. P. ; RETHY, M.-P. (1999) : « *Le métier du documentaliste.* », Paris, Editions du cercle de la librairie.

Presses Universitaires de France (1988) : « *Conception, organisation et gestion d'un centre d'information* », Paris.

TAESCH – VAHLEN, D. (1997) : « *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires* ». Paris, éd. Du Cercle de la librairie.

## MIMOGRAPHES

LAWANI, I. (2010) : « *Stratégie pour une amélioration des prestations du centre de documentation de l'INSAE* », mémoire Université : ENAM (Bénin).

OSSENI, K. K. (2006) : « *Pour une amélioration des services du CDI au Ministère de l'Industrie et du Commerce* », mémoire Université : ENAM (Bénin).

## **AUTRES DOCUMENTS**

**Décret N°91-176** portant composition du premier gouvernement de l'ère du renouveau démocratique ;

**Décret N°2006 - 178** du 8 avril 2006 portant composition du gouvernement ;

**Décret N°2006 – 460** du 7 septembre 2006 portant attributions, organisations et fonctionnement du Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature (MEPN) ;

**Décret N°2007 – 447** du 2 octobre 2007 portant attributions, organisations et fonctionnement du Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, de la Réforme Foncière et de la Lutte contre l'Erosion Côtière (MUHRFLEC).

**ANNEXES**

**QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX AGENTS  
INTERNES ET EXTERNES DU CIDE**

On m'appelle Marie-Josette DEGILA. Je suis étudiante en fin de cycle I à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM). Je réalise dans le cadre de mon mémoire, une étude sur le thème : « Contribution à la dynamisation des prestations du CIDE ». A cet effet, je vous prie de bien vouloir m'aider à réaliser cette étude en répondant aux questions suivantes qui me fourniront les données nécessaires. Je vous rassure que ces informations resteront confidentielles.

1°) Depuis quand travaillez-vous au MEHU ?

- 1-5 ans
- 5-10 ans
- Plus de 10 ans

2°) Avez-vous connaissance de l'existence du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement ?

- Oui
- Non

3°) Avez-vous facilement accès au CIDE ?

- Oui
- Non

4°) Avez-vous déjà visité ce Centre ?

- Oui
- Non

5°) Si oui, combien de fois déjà ?

- 1-5 fois
- 5-10 fois
- Plus de 10 fois
- Occasionnellement

6°) Si non, pourquoi ?

- Manque de temps
- Indifférence
- Activités menées sans rapport avec les domaines couverts

7°) Comment arrivez-vous à retrouver un document à consulter ?

- Répertoire bibliographique
- Assistance d'un agent du CIDE
- Accès direct

8°) Vous est-il facile d'accéder au fonds documentaire du CIDE ?

- Oui
- Non

9°) Si non, pourquoi ?

- Difficultés de repérage des documents
- Difficultés d'exploitation des références bibliographiques
- Autres difficultés

10°) Après consultation des documents, êtes-vous souvent satisfaits ?

- Oui
- Non
- Pas entièrement
- Pas souvent

11°) Si non, comment faites-vous ?

- Orientation vers d'autres centres documentaires
- Recherche sur le net

12°) Arrivez-vous toujours à obtenir les documents de votre choix ?

- oui
- non

13°) A part la consultation sur place, quels autres services importants n'existent pas au CIDE ?

- Prêt à domicile
- Consultation en ligne
- Exploitation des documents numériques
- Photocopie de documents

14°) Les prestations du CIDE comblent-elles vos attentes ?

- Oui
- Non

15°) Quel est votre taux de satisfaction ?

- 0-25%
- 25-50%
- Plus de 50%.

## **TABLE DES MATIERES**

Identification du jury .....	i
Déclaration d'engagement .....	ii
Dédicaces .....	iii
Remerciements .....	iv
Liste des sigles .....	v
Liste des tableaux .....	vii
Glossaire .....	viii
Résumé .....	xiii
Sommaire .....	xv
<b><u>Introduction</u></b> .....	1
<b><u>Chapitre préliminaire</u></b> : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique.....	4
<b><u>Section I</u></b> : Présentation du MEHU .....	5
<b><u>Paragraphe I</u></b> : Historique et missions du MEHU .....	5
A- Historique.....	6
B- Missions .....	7
<b><u>Paragraphe II</u></b> : Structure organisationnelle du MEHU et du CIDE .....	8
A- Organisation générale du MEHU.....	9
1- Le Ministre.....	9
2- L'Inspection Générale du Ministère .....	10
3- Les services directement rattachés au Ministre .....	10
4- Le Cabinet du Ministre .....	11
5- Le Secrétariat Général du Ministère .....	12
6- Les directions centrales, les directions techniques et les structures départementales.....	12
7- Les Organismes, Entreprises et Etablissements sous tutelle .....	15
B- Structure organisationnelle et fonctionnelle du CIDE.....	16

1- Historique .....	16
2- Fonctionnement et missions .....	16
<b><u>Section II</u></b> : Structure organisationnelle et fonctionnelle du CIDE .....	18
<b><u>Paragraphe I</u></b> : Etat des lieux.....	20
A- Inventaire des forces .....	20
B- Inventaire des faiblesses .....	21
<b><u>Paragraphe II</u></b> : Ciblage, spécification et séquences de résolution de la problématique choisie .....	22
A- Regroupement des problèmes et détermination des problématiques.....	22
B- Ciblage, spécification et vision globale de la résolution de la problématique.....	23
1- Choix et justification de la problématique.....	23
2- Spécification de la problématique .....	24
3- Détermination des séquences de résolution de la problématique .....	25
<b><u>Chapitre premier</u></b> : Cadre général de l'étude .....	27
<b><u>Section I</u></b> : Cadre théorique et méthodologique.....	28
<b><u>Paragraphe I</u></b> : Des objectifs de l'étude aux hypothèses.....	28
A- Fixation des objectifs .....	28
1- Objectif général .....	28
2- Objectifs spécifiques.....	29
B- Les hypothèses de l'étude .....	29
<b><u>Paragraphe II</u></b> : De la revue de la littérature au choix de la méthodologie .....	32
A- Revue de littérature .....	32
B- Choix de la méthodologie .....	35
1- Méthodes théoriques.....	35
2- Approches empiriques .....	36
<b><u>Section II</u></b> : Collecte, présentation et analyse des données.....	36

<u>Paragraphe 1</u> : Réalisation des enquêtes .....	36
<u>Paragraphe 2</u> : Présentation et analyse des données .....	37
A- Analyse des données .....	37
B- Vérifications des hypothèses.....	38
C- Etablissement du diagnostic.....	40
<b><u>Chapitre deuxième</u></b> : les approches de solutions et les conditions de leur mise en œuvre .....	40
<b><u>Section I</u></b> : Approches de solutions.....	41
<u>Paragraphe 1</u> : Approches de solutions au problème spécifique n°1 .....	42
<u>Paragraphe 2</u> : Approches de solutions aux problèmes spécifiques n°2, n°3 et n°4 .....	43
A- Solutions proposées par rapport aux difficultés de localisation des documents sur les rayons et aux vols et retard de reddition de certains documents.....	43
B- Approches de solutions au problème spécifique n°4 .....	45
<b><u>Section II</u></b> : Conditions de mise en œuvre .....	46
<u>Paragraphe 1</u> : Recommandations à l’endroit des responsables du CIDE et du personnel du MEHU .....	46
<u>Paragraphe 2</u> : Recommandations à l’endroit des usagers du CIDE .....	47
Conclusion Générale .....	49
Bibliographie .....	51
Annexes .....	54
Table des matières .....	58