



REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION
ET DE MAGISTRATURE (E.N.A.M)

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION

**MEMOIRE DE FIN DE FORMATION
CYCLE I**

OPTION :

SCIENCES ET TECHNIQUES DE
L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

FILIERE :

DOCUMENTATION

ANNEE ACADEMIQUE : 2010 – 2011

**PROBLEMATIQUE DE L'OPTIMISATION
DU SYSTEME DOCUMENTAIRE ET
COMMUNICATIONNEL DE LA
DIRECTION GENERALE DE L'EAU**

Réalisé et Soutenu par :

Nicéphore Carhel H. QUENUM

Sous la Direction de :

Maitre de stage :

Thierry AÏNA
Chef service/SIDC

Directeur de mémoire :

Appolinaire GBAGUIDI
Gestionnaire du patrimoine
culturel, Enseignant à l'ENAM

Mars 2012

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT DU JURY : TCHOUGBE Jean

VICE PRESIDENT DU JURY : ZOGO Francis

MEMBRE DU JURY : AGBOIGBA François

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

DEDICACES

Je dédie ce mémoire à

- ✓ *La Sainte Trinité ;*
- ✓ *Vigninou Michel Théodore QUENUM ;*
- ✓ *toi ma mère Epiphanie AHOGNISSE QUENUM ;*
- ✓ *toi mon père Cosme QUENUM ;*
- ✓ *mes sœurs Victoria, Grâce et Lidwine ;*
- ✓ *Eurydice HACHEME ;*
- ✓ *mes cousins et cousines ;*
- ✓ *mes tantes et mes oncles.*

REMERCIEMENTS

Ma profonde gratitude va à l'endroit de :

- ✓ *M. Appolinaire T. GBAGUIDI pour avoir accepté de diriger ce mémoire ;*
- ✓ *M. Thiery AÏNA mon maître de stage ;*
- ✓ *M. Julien DJOSSE ; ancien coordonateur du CEFOCI ;*
- ✓ *M. Wenceslas MAHOUSI, président de l'ADADB ;*
- ✓ *tous les enseignants qui ont contribué à ma formation depuis ma plus tendre enfance, particulièrement ceux du CEFOCI ;*
- ✓ *tous mes camarades de la 27^e promotion du CEFOCI, particulièrement Marlène, Maylis, Roméo, Excellence, Jean-Paul, Ajudelle et Yves-Eric ;*
- ✓ *aux camarades et amis du Cefonet, à Gérard, William, Evrard, Agnès-Honoría, Arsène, Ange ;*
- ✓ *tous ceux que je n'ai pas pu citer mais qui m'ont toujours accordé leur soutien.*

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AFD : Agence Française pour le Développement

CAI : Cellule d'Audit Interne

CEFOCI : Centre de Formation aux Carrières de l'Information

DAEP : Direction de l'Approvisionnement en Eau Potable

DAF : Direction de l'Administration Financière

DG-EAU : Direction Générale de l'Eau

DIE : Direction de l'Information sur l'Eau

DPGE : Direction de la Planification et de la Gestion de l'Eau

DPSE : Direction de la Planification et du Suivi Evaluation

ENAM : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature

IRD : Institut Régional pour le Développement

OPAC : Online Public Access Catalogue

SA : Secrétariat Administratif

SIDC : Service de l'Information, de la Documentation et de la Communication

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèques

Liste des Tableaux

<u>Titre</u>	<u>Page</u>
Tableau n°1 : Tableau des centres d'intérêts	15
Tableau n°2 : Tableau de bord de l'étude	25
Tableau n°3 : Rythme de fréquentation du SIDC	34
Tableau n°4 : Satisfaction des usagers	35
Tableau n°5 : Motifs de l'insatisfaction des usagers	35
Tableau n°6 : Possibilité de consultation et de réservation de documents	36
Tableau n°7 : Informatisation du SIDC	36
Tableau n°8 : Opinion des usagers sur la DG-Eau	37
Tableau n°9 : Existence d'un site web à la DG-Eau	37
Tableau n°10 : Visite du site web de la DG-Eau	38
Tableau n°11 : Etat de la collection	43
Tableau n°12 : Etude comparative des logiciels	50

GLOSSAIRE

Collection d'une bibliothèque : Ensemble du fonds documentaire possédé par une bibliothèque qui comprend les livres et tout autre matériel, organisé et catalogué pour en faciliter l'accès aux usagers. La collection complète d'une bibliothèque peut comprendre, par exemple, la collection de référence, la collection disponible au prêt, les périodiques, les documents gouvernementaux, les livres rares, etc.

Synonyme : Fonds documentaire.

Communication institutionnelle : La communication institutionnelle regroupe l'ensemble des actions de communication qui visent à promouvoir l'image de l'entreprise ou d'une organisation vis à vis de ses clients et différents partenaires

Informatisation : L'informatisation est l'installation d'un système de traitement automatique de l'information.

Logiciel Libre : Selon la Free Software Fondation ¹(FSF), un logiciel libre est un logiciel qui offre quatre libertés fondamentales :

- liberté 0 - la liberté d'exploiter un programme à quelque fin que ce soit ;
- liberté 1- la liberté d'étudier la façon dont un programme fonctionne et de l'adapter à ses propres besoins ;
- liberté 2 - la liberté de redistribuer des exemplaires ;
- liberté 3 - la liberté d'améliorer un programme et de diffuser publiquement ces améliorations.

Ces quatre libertés impliquent donc l'accès au code source du logiciel.

¹ Définition d'un logiciel libre selon la FSF : <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.fr.html>

Politique d'acquisition : Ensemble des objectifs, méthodes et moyens orientant l'acquisition de documents, quel que soit leur support, pour un accroissement et une mise à jour du fonds d'un organisme, en tenant compte de ceux déjà existants, des intérêts et des besoins des usagers. Ces acquisitions peuvent se faire à titre onéreux ou à titre gratuit, à partir de ressources, quel qu'en soit leur support (bibliographies, catalogues, etc.), au vu des documents eux-mêmes, ou encore par demande des usagers. Pour une optimisation des moyens, les politiques d'acquisition peuvent s'appuyer sur une logique de regroupements d'acheteurs (centrale d'achats, consortium, agence d'abonnements, par exemple).

Système d'information : Ensemble d'éléments en interaction et formant un tout organisé et cohérent, mis en œuvre pour gérer, stocker et permettre l'accès à l'information et définis tant au niveau des politiques que des procédures et des ressources matérielles et humaines.

Système d'information documentaire : Système d'information assurant la gestion et la communication des informations utiles contenues dans les documents. Cette gestion implique le repérage et la validation des sources et ressources d'information, la collecte, le traitement, le stockage, la diffusion ainsi que les moyens de classement et de récupération des documents porteurs d'information en utilisant des outils classiques ou informatisés.

RESUME

Les systèmes d'information sont des entités ayant pour rôle d'aider les publics à avoir l'information dont ils ont besoin en temps réel. Ils sont donc tenus de fonctionner en intégrant tous les aspects susceptibles de les aider à fournir le meilleur service possible. Le Service d'Information, de la Documentation et de la Communication (SIDC) où nous avons effectué notre stage est le système d'information de la Direction Générale de l'Eau. Dans le but d'optimiser le rendement du Service de l'Information, de la Documentation et de la Communication de la DG-Eau, nous avons réfléchi sur les dispositions à prendre. Cela nous a conduit à formuler comme thème de notre mémoire « **Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau** ».

Ce thème a été décliné en trois problèmes spécifiques que sont :

- irrégularité des acquisitions ;
- non informatisation du SIDC ;
- lenteur dans la communication institutionnelle.

Des objectifs ont ensuite été fixés pour orienter le cadre de résolution des problèmes. Il s'agit de :

- proposer une politique d'acquisition ;
- proposer un Système Intégré de Gestion de Bibliothèque ;
- rendre dynamique la communication de la DG-Eau.

A la suite de ces objectifs, des hypothèses ont été émises afin d'expliquer provisoirement les causes susceptibles des problèmes précédemment cités. Elles sont au nombre de trois :

- L'irrégularité des acquisitions a pour cause la non appréhension de l'importance du développement des collections ;
- la non informatisation est due au retard dans la mise en œuvre du projet d'informatisation ;
- la lenteur dans la communication institutionnelle a pour cause le manque d'initiatives de valorisation institutionnelle et de production documentaire.

Une méthodologie théorique et pratique nous a permis de vérifier ces hypothèses et de faire des propositions pour régler les problèmes identifiés à savoir :

- la rédaction d'une politique d'acquisition des documents ;
- le choix du Système Intégré de Gestion de Bibliothèques PMB ;
- l'utilisation du site Web comme moyen de communication institutionnelle.

Toutes ces solutions ne pourront être mises en œuvre qu'à condition que les dirigeants accordent une place de choix à la documentation et prennent des décisions hardies.

En outre, le spécialiste du service de la documentation doit sensibiliser et intéresser les responsables tout en associant ses collègues et en répondant aux besoins des usagers.

Mots- Clés : système documentaire ; communication ; optimisation ; SIGB ; eau ; Bénin.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

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

Section I : Cadre institutionnel et physique de l'étude, observations de stage.

Paragraphe 1 : Présentation de la Direction Générale de l'Eau et du Service d'Information, de la Documentation et de la Communication

Paragraphe 2: Observations de stage

Section II : Ciblage de la problématique

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

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

CHAPITRE PREMIER : Du cadre théorique et méthodologique de l'étude

Section I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature

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

Section II : Collecte et analyse des données

Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

CHAPITRE DEUXIEME : Approches de solutions et conditions de leur mise en œuvre

Section I : Approches de solutions

Paragraphe 1 : Gestion documentaire

Paragraphe 2 : Gestion de la communication institutionnelle

Section II : Conditions de mise en œuvre des solutions proposées

Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre

Paragraphe 2 : Recommandations

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIERES



**INTRODUCTION
GENERALE**

L'eau joue un rôle déterminant dans la vie des hommes, des animaux et des plantes. Rien ne se fait sans l'eau. La présence et l'accès à l'eau conditionne la vie qu'elle soit humaine, animale ou végétale. Antoine de St Exupéry l'a si bien remarqué quand il disait : « **Eau, tu n'es pas nécessaire à la vie, tu es la vie** ». C'est dire s'il en est encore besoin, combien l'eau est précieuse pour l'humanité toute entière. De la bonne gestion des ressources en eau dépend donc l'avenir de l'humanité. Conscientes de cette urgence, les Etats du monde entier ont mis en place des structures chargées de la gestion de cette précieuse ressource. Sur le plan international, nous avons l'Organisation Internationale de l'Eau (OIE) et l'Office Internationale de l'Eau (OIE). Sur le plan régional, nous avons le Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA).

Au Bénin, c'est à la Direction Générale de l'Eau (DG-Eau) que revient cette mission. Elle définit la politique nationale de l'eau et s'occupe de la gestion des ressources en eau sur toute l'étendue du territoire national. Elle est donc productrice et consommatrice de toute information relative à l'eau au Bénin. Disposer d'informations fiables, actualisées et pertinentes sur l'état et l'évolution de la ressource en eau est donc essentiel pour elle.

C'est sans doute pour cette raison qu'elle s'est dotée d'un Service de l'Information, de la Documentation et de la Communication (SIDC) pour l'aider à identifier et centraliser toute la documentation relative à l'eau. Ce Service est donc une passerelle entre elle et son environnement. Il lui fournit les informations dont elle a besoin et lui permet de communiquer celles qu'elle produit. Malheureusement, ce service n'a pas acquis un seul document depuis (10) dix ans. Il ne dispose que d'un seul agent comme personnel et n'est pas informatisé. La question ici est de savoir comment ce service peut accomplir ses missions dans cet environnement. Pour répondre à cette interrogation, nous avons réfléchi sur la « **Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau** ».

Nous avons développé notre étude en trois chapitres :

- ❖ le premier présente le cadre physique et institutionnel du stage, en fait un état des lieux et cible la problématique de notre étude ;
- ❖ ensuite, le deuxième, définit et met en application le cadre théorique et méthodologique de l'étude. Il retrace la manière dont l'étude a été réalisée ;
- ❖ enfin, le troisième débouche sur les approches de solutions et les recommandations pouvant permettre au SIDC de jouer pleinement le rôle qui est le sien.

CHAPITRE PRELIMINAIRE :

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

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

Paragraphe 1 : Présentation de la Direction Générale de l'Eau et du Service d'Information, de la Documentation et de la Communication

A. Présentation de la DG-Eau

- Historique

L'histoire de la Direction Générale de l'Eau (DG-Eau) débute le 08 Janvier 1951 par l'arrêté n° 22 TP portant création de la section locale de l'hydraulique. Dirigée par Monsieur VILLEMOT Alain, Ingénieur hydraulicien contractuel, cette section locale de l'hydraulique était l'un des nombreux services administratifs créés à la suite de la constitution de l'Afrique Occidentale Française (A.O.F.) à laquelle appartenait le Dahomey (devenu Bénin depuis 1975). Pendant cette période, s'installait à Porto-Novo une Unité d'Hydraulique dirigée par Messieurs PETEL et JARRES qui avaient pour mission l'étude de la vallée de l'Ouémé.

En 1958, la Section Locale de l'Hydraulique fut transformée en **Arrondissement de l'Hydraulique** par le Décret n° 58-2 PCM /TP du 12 décembre 1958 portant organisation de la Direction des Travaux Publics du Dahomey. Cinq années plus tard elle devint par décret n° 63-108/PR/TP du 08 Mars 1963, le **Service de l'Hydraulique**. Enfin, pour la première fois, par décret n° 358/PR/MTP du 17 Octobre 1967, ce service a été érigé en **Direction de l'Hydraulique** ayant son siège à Cotonou.

En 2004, la Direction de l'hydraulique sera transformée en **Direction Générale de l'Hydraulique (DGH)** par l'arrêté 2004-27 MMEH/DC/SGM/CTJ/CTRNE/DGH/SA du 24 mai 2004. La direction de

l'hydraulique changera de dénomination pour devenir en 2007 la **Direction Générale de l'Eau** par l'arrêté 2007-18 MMEE/DC/SGM/CTJ/CTREau/DG-Eau/SA du 19 Février 2007.

- **Missions et organisation de la DG-Eau**

Missions

La Direction Générale de l'Eau a pour mission principale d'assurer, sous l'autorité du Ministère de l'Energie, des Recherches Pétrolières et Minières, de l'Eau et du Développement des Energies Renouvelables (MERPMEDER), la gestion des ressources en eau sur toute l'étendue du territoire national, la définition des orientations stratégiques nationales en matière d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement des eaux usées et de veiller à leur mise en œuvre en collaboration avec les autres acteurs concernés.

A ce titre, elle est chargée :

- d'élaborer la politique nationale de l'eau et d'assurer sa mise en œuvre ;
- d'élaborer la législation et la réglementation relatives à la gestion de l'eau et de veiller à leur bonne application ;
- d'appliquer les normes environnementales dans le secteur de l'eau ;
- d'élaborer et assurer la mise en œuvre des programmes relatifs aux services publics d'eau potable et d'assainissement des eaux usées ;
- de mettre en place et assurer le fonctionnement d'un système d'information sur l'eau, incluant la collecte, l'archivage et le traitement des données sur la ressource en eau et les ouvrages et aménagements hydrauliques ;
- d'assurer la gestion du domaine public de l'eau ;
- de promouvoir, appuyer et suivre les organismes de bassin hydrographique ;
- d'assurer la coordination intersectorielle de l'eau et animer le dialogue entre tous les acteurs du secteur de l'eau ;

- d'assurer le suivi-évaluation des programmes d'eau ;
- de définir et de suivre la mise en œuvre de la politique tarifaire en matière d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement des eaux usées en relation avec les structures compétentes ;
- d'appuyer et assurer le développement de la coopération régionale et internationale dans le domaine de l'eau ;
- d'assurer le contrôle et le suivi de la mise en œuvre des prescriptions techniques dans le domaine de l'eau ;
- d'assurer l'assistance technique et l'appui-conseil aux divers maîtres d'ouvrage dans le secteur de l'eau ;
- d'une manière générale, entreprendre ou proposer toute action en vue d'une gestion durable des ressources en eau.

Au niveau régional, onze (11) Services de l'Eau (S-Eau) relevant des Directions Départementales de l'Energie, des Recherches Pétrolières et Minières de l'Eau et du Développement des Energies Renouvelables (**DDERPMEDE**R) aident la Direction Générale de l'Eau dans la mise en œuvre de ses activités

Organisation

La DG-Eau comprend sept (7) structures à savoir :

❖ **Le Secrétariat Administratif (SA)**

Placé sous l'autorité du Directeur Général de l'Eau, il a pour mission d'assurer les travaux de secrétariat de la Direction Générale de l'Eau. Le Secrétariat administratif est structuré en une équipe dirigée par un chef de secrétariat qui fait office de chef service.

❖ **La Cellule d'Audit Interne (CAI)**

Elle a pour mission d'assurer la régularité et la conformité des actes de gestion de la DG-Eau et des services de l'Eau, des Directions Départementales de l'Energie, des Recherches Pétrolières et Minières, de l'Eau et du

Développement des Energies Renouvelables (**DDERPMEDER**). Elle est directement rattachée au Directeur Général de l'Eau et est dirigée par un chef de la cellule d'audit interne dénommé « Auditeur Interne ».

❖ **La Direction de l'Administration et des Finances (DAF)**

Cette Direction a pour mission d'assurer la gestion des moyens humains, matériels et financiers mis à la disposition de la DG-Eau. Hormis le Secrétariat et la Caisse, la Direction de l'Administration et des Finances est structurée en trois services que sont :

- le Service de l'Administration et des Ressources Humaines (SARH) ;
- le Service du Budget, de la Comptabilité et des Finances (SBCF) ;
- le Service du Matériel et de la Logistique (SML).

❖ **La Direction de l'Information sur l'Eau (DIE)**

Sa mission principale est d'assurer la connaissance et la gestion de l'information sur les ressources en eau et leurs utilisations. Outre le Secrétariat, la DIE comprend cinq services que sont :

- le Service de l'Hydraulique (SH) ;
- le Service des Eaux Souterraines (SES) ;
- le Service de la Qualité de l'Eau (SQE) ;
- le Service de la Banque de Données Intégrée (SBDI) ;
- le Service de l'Information, de la Documentation et de la Communication (SIDC).

❖ **La Direction de la Planification et de la Gestion de l'Eau (DPGE)**

Assurer la gestion intégrée et équilibrée des ressources en eau sur toute l'étendue du territoire national, telle est la mission de la DPGE. Elle dispose pour l'accomplissement de cette mission de trois services en plus du secrétariat :

- le Service de la Coordination de la Gestion Intégrée des Ressources en Eau (SC-GIRE) ;

- le Service de la Gestion du Domaine Public de l'Eau (SGDPE) ;
- le Service des Etudes, de la Planification et du Suivi des Organismes de Bassin (SEPSOB).

❖ **La Direction de la Programmation et du Suivi Evaluation (DPSE)**

Comme son nom l'indique, cette Direction a pour mission d'assurer la programmation et le suivi des réalisations de la Direction Générale de l'Eau.

Deux services la composent :

- le Service de la Programmation et des Partenariats (SPP), et
- le Service du Suivi -Evaluation(SSE).

A ces deux services s'ajoute le secrétariat.

❖ **La Direction de l'Approvisionnement en Eau Potable (DAEP)**

Sa mission principale est de veiller à la mise en œuvre de la politique d'approvisionnement en eau potable. Trois services la composent :

- le Service du Développement Communautaire et des Stratégies d'Approvisionnement en Eau Potable (SDCSAEP) ;
- le Service de l'Approvisionnement en Eau Potable (AEP) en Milieu Rural (SAEP-MR) ;
- le Service de l'Hydraulique Urbaine (SHU).

B. Présentation du SIDC

Historique

Le Service de l'Information, de la Documentation et de la Communication de la DG-Eau fut créé sur proposition et insistance des partenaires techniques et financiers en 2000. A l'époque, c'était Monsieur André TOUPE qui était responsable de la Direction de l'Hydraulique actuelle Direction Générale de l'Eau. Le SIDC est sous la Direction de l'Information sur l'Eau (DIE).

- Missions et organisation

Missions

Le Service de l'Information de la Documentation et de la Communication a pour mission de :

- procéder à la centralisation et à la gestion de la documentation relative à l'eau ;
- assurer la production de l'information sur les activités de la DG-Eau : publication d'une revue, création, gestion et maintenance d'un site Web ;
- assurer la communication institutionnelle ;
- assurer la communication externe et les relations avec les usagers de la DG-Eau ;
- procéder à la gestion des archives de la DG-Eau.

Organisation

L'organisation du SIDC peut se décrire à deux niveaux. D'abord au niveau physique et ensuite au niveau intellectuel.

Sur le plan physique, on note que le SIDC est constitué de trois salles. Une première qui fait office de bureau du chef service, une deuxième utilisée comme salle de documentation et de lecture et la troisième qui sert de magasin pour les archives.

Sur le plan intellectuel, il y a une nette séparation entre les archives et la documentation. C'est à la documentation que nous nous intéresserons.

La collection documentaire du SIDC se compose de périodiques, de monographies et littérature grise.

En ce qui concerne les périodiques, nous avons pu répertorier trente cinq (35) titres. La plupart de ces périodiques ne sont plus livrés au SIDC.

Le volume des monographies et de la littérature grise s'élève à environ huit cent 800 documents. Les documents sont organisés et classés selon vingt quatre (24) catégories qui reflètent bien le domaine d'intervention de la DG-Eau. On y trouve entre autres les catégories hydrauliques, hydrologie, géophysique, traitement de l'eau, etc.

A chaque catégorie est attribué un numéro qui est complété par la position qu'occupe le document dans cette catégorie là. Cet ensemble constitue la cote du document. Ainsi, par exemple pour la catégorie Hydraulique qui a "01" comme numéro, le premier document a pour cote «01.1». La cotation est donc numérique. Le Thésaurus EAU de l'Office Internationale de l'Eau (OIE) et du Comité Interafricain d'Etudes Hydrauliques (CIEH) est utilisé pour le traitement des documents.

Un répertoire bibliographique signale toutes les références des documents et donne un index auteur. Il est pour le moment le seul instrument de recherche que le SIDC met à la disposition de ses usagers pour les consultations.

Paragraphe 2: Observations de stage

Notre stage nous a permis de faire des observations et de noter des éléments positifs et négatifs. Nos observations prendront en compte d'abord la DG-Eau dans son ensemble et ensuite le SIDC.

A. Atouts de la DG-Eau

- Observations générales

La DG-Eau est une direction stratégique du Ministère de l'Energie, des Recherches Pétrolières et Minières, de l'Eau et du Développement des Energies Renouvelables (MERPMEDER). Sa force peut se décliner en trois parties.

Premièrement, son organisation et son fonctionnement qui la dotent de sous directions et de services techniques lui permettant de mener à bien sa mission. Elle s'occupe de la gestion des ressources en eau sur toute l'étendue du

territoire national, de la définition des orientations stratégiques nationales en matière d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement des eaux usées et veille à leur mise en œuvre, en collaboration avec les autres acteurs concernés. Pour qui connaît l'importance de l'eau, cette position fait d'elle une Direction très importante et hautement stratégique.

Deuxièmement, son personnel dynamique et performant (des spécialistes pour la plupart) lui permet d'atteindre ses objectifs. Elle s'est forgée une expertise dans le domaine de l'eau.

Troisièmement, de tous ses partenaires, il en existe des plus privilégiés et de taille sur lesquels la DG-Eau peut compter pour ses interventions. Il s'agit entre autre de l'Institut Régional pour le Développement (IRD), de l'Agence Allemande pour la Coopération Internationale (GIZ), de l'Agence Française pour le Développement (AFD), des Pays Bas, du Japon etc.

- **Observations du SIDC**

La grande force du SIDC réside dans le fait que le chef service soit un spécialiste formé au Centre de Formation aux Carrières de l'Information (CEFOCI).

Les archives disposent d'un magasin d'archives et des rayons de rangement. Le magasin est climatisé et régulièrement nettoyé.

Quant à la documentation, nous avons noté l'existence des meubles de rangement. En plus des cinq (05) armoires où sont classés les documents, il y a un présentoir pour les périodiques, ainsi qu'un meuble pour les quotidiens. On note également une salle de lecture avec une grande table et dix (10) chaises.

L'ensemble des atouts de la DG-Eau et du SIDC peut se résumer comme suit :

- personnel qualifié et expérimenté ;

- existence des meubles de rangement ;
- disponibilité d'un site web ;
- existence du service de documentation et son fonctionnement ;
- meubles de rangement des archives disponibles.

B. Faiblesses de la DG-Eau

- Au plan général

Le personnel de la DG-Eau est insuffisant et vieillissant. C'est le principal problème qu'on puisse noter dans cette Direction.

- Au plan du SIDC

Le SIDC souffre d'un manque de personnel. Il n'y a qu'un seul agent qui est le chef service. Il doit s'occuper seul des tâches administratives et de la gestion des archives ainsi que de la documentation.

Les archives sont accumulées dans les cartons dans un mauvais état de conservation. Elles ne sont pas traitées et il n'existe aucun outil de gestion. Le transfert des archives des différentes directions se fait sans un minimum de traitement préalable. Aucune procédure de transfert, ni un tableau de gestion qui définit la durée de conservation des documents n'existe.

La gestion de la documentation, quant à elle se trouve confrontée à plusieurs problèmes. Les acquisitions sont irrégulières aussi bien par leur fréquence que par l'inexistence d'un document qui définit la politique de leur acquisition. La collection est vétuste avec la majorité des documents qui datent d'avant les années quatre vingt dix (90) et les périodiques qui, pour la plupart ne sont plus livrés au SIDC. Les armoires de rangement des documents ne suffisent pas. Aucune base de données informatique pour la recherche n'est disponible et le matériel informatique est pratiquement inexistant.

La communication institutionnelle n'est pas assurée bien que faisant partie des attributions du SIDC. A tous ces problèmes s'ajoute le manque de budget pour le fonctionnement du SIDC. Ce qui rend le SIDC dépendant des aides des partenaires techniques et financiers.

Les faiblesses de la DG-Eau et du SIDC peuvent se résumer comme suit :

Faiblesses :

- personnel insuffisant ;
- inexistence d'un budget ;
- vétusté de la collection ;
- non renouvellement de la collection ;
- manque de ressources documentaires pour le personnel ;
- arrêt de la réception des périodiques ;
- présentoirs des périodiques insuffisants ;
- base de données informatique non fonctionnelle ;
- insuffisance de matériel informatique ;
- encombrement du SIDC par les archives ;
- absence d'outil de gestion ;
- insuffisance de communication institutionnelle.

Tableau n°1 : Tableau des centres d'intérêts

N°	Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problème général	Problématique
1	Gestion de la documentation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ vétusté de la collection ✓ rareté des acquisitions ✓ inexistence de budget ✓ meubles de rangement insuffisants ✓ base de données informatique non fonctionnelle ✓ matériel informatique insuffisant ✓ absence d'un SIGB ✓ site web non alimenté et non actualisé ✓ insuffisance dans la communication institutionnelle ✓ fonds non actualisé 	Défaut de performance du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau.	Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau
2	Organisation des archives	<ul style="list-style-type: none"> ✓ encombrement du SIDC par les archives ✓ archives non traitées ✓ archives mal entretenues ✓ inexistence d'outil de gestion archivistique (cadre de classement, tableau de gestion) 	Mauvaise organisation des archives de la DG-Eau	Problématique d'une meilleure organisation des archives de la DG-Eau
3	Ressources humaines et matérielles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ insuffisance de personnel ✓ manque de matériel informatique 	Personnel insuffisant	Problématique d'un accroissement des ressources humaines et matérielles du SIDC

Section II : Ciblage de la problématique

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

Notre état des lieux nous a permis de formuler plusieurs problématiques. Vu que nous ne pouvons résoudre que l'une d'entre elles, nous essayerons dans les lignes qui vont suivre, de cibler notre problématique.

A. Choix de la problématique

Les problèmes relevés lors de l'état des lieux, nous ont permis de formuler trois centres d'intérêts, chacun avec sa problématique. Ces centres d'intérêts sont : *Gestion de la documentation* ; *Organisation des archives* ; *Ressources humaines et matérielles*. Leurs problématiques sont : « *Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau* » ; « *Problématique d'une meilleure organisation des archives* » et « *Problématique d'un accroissement des ressources humaines et matérielles du SIDC* ». La dernière ne relève pas de notre domaine de compétence. Il reste alors les deux premières. Toutes deux sont pertinentes. La bonne observation du SIDC et la prise en compte de ses nombreux problèmes, nous ont permis de constater que les potentialités du SIDC ne sont pas exploitées correctement. Il faut lui imprimer une nouvelle dynamique, faire des choix majeurs pour améliorer la situation. Toutes ces considérations faites, notre choix s'est porté sur la première problématique. Alors, notre problématique se libelle comme suit : « **Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau** ». Cette problématique est subdivisée en problèmes plus spécifiques afin d'en faciliter la résolution. Il s'agit des problèmes d'irrégularité dans les acquisitions, de non informatisation du SIDC et de lenteur de la communication institutionnelle.

B. Justification

Répondre le plus rapidement possible et de la façon la plus pertinente aux besoins d'information de l'utilisateur est le but de tout service d'information documentaire. Cela suppose deux choses : un fonds documentaire bien organisé et un gain de temps dans les activités de gestion.

Un fonds documentaire de qualité nécessite une collection riche et pertinente. Ceci ne peut se faire sans répondre aux questions que sont : quels sont les besoins de nos usagers ? Combien de documents devons-nous acquérir dans telle discipline ? Combien pouvons-nous allouer comme ressources financières au développement des collections ? Voulons-nous faire des échanges ou des acquisitions à titre gratuit ? Si oui, dans quels domaines ? Les réponses à toutes ces questions amèneront inéluctablement le service d'information documentaire à élaborer une politique d'acquisition des documents. Cette politique est indispensable à tout service et de façon particulière à la DG-Eau qui est une Direction très importante de par son domaine d'intervention. L'eau, c'est la vie. L'eau, c'est également un enjeu majeur pour notre monde contemporain. L'information sur l'eau est donc d'une extrême importance pour tous. De plus, la production documentaire est abondante. Il est alors nécessaire d'adopter une stratégie pour rechercher l'information, la stocker et la rendre disponible et accessible aux usagers. Or, la DG-Eau ne dispose d'aucun document lui permettant de faire des acquisitions. Cela explique la rareté de ces dernières. Définir une politique d'acquisition des documents à la DG-Eau est alors plus qu'une nécessité.

Un gain de temps dans les activités de gestion signifie qu'il faut passer moins de temps dans les tâches techniques et répondre rapidement aux besoins des usagers. Seule l'informatisation peut favoriser l'atteinte de cet objectif. Elle permettra de gérer avec des moyens informatiques toutes les étapes de la chaîne documentaire : les acquisitions, l'indexation, le prêt et la recherche grâce à un

système intégré de gestion des bibliothèques (SIGB). Son importance réside dans le fait que tout étant automatisé, les activités deviennent plus faciles. Ainsi, les usagers peuvent réserver des documents à distance, être informés des nouvelles acquisitions. Le fait que la documentation de la DG-Eau ne soit pas informatisée est un handicap pour elle car le service ne peut pas échanger ses ressources avec les structures qui le sont déjà. Elle ne peut non plus appartenir à un réseau de systèmes documentaires sur l'eau. Or à l'ère des technologies de l'information et de la communication, cela s'avère nécessaire.

Il apparaît donc urgent de veiller à l'optimisation du système documentaire de la DG-Eau par l'adoption d'une politique d'acquisition et d'un système intégré de gestion des bibliothèques.

Cette optimisation du système documentaire n'est pas une panacée pour tous les maux de la DG-Eau. Elle devra être accompagnée d'une communication intelligente sur l'institution. En effet, les sociétés, les entreprises du secteur privé comme public, ont de plus en plus besoin de communiquer sur leur image. Elles valorisent leurs activités et font leur propre promotion à travers la communication institutionnelle. A la DG-Eau, bien que cette forme de communication soit prévue par l'arrêté qui consacre sa création, son organisation et son fonctionnement, elle n'est pas effective. Aucune initiative n'est prise pour mettre la structure en valeur, alors qu'elle mène énormément d'activités et réalise beaucoup de projets. Quand on voit le rôle central de cette Direction pour le Bénin en matière de politique et de stratégie nationale de l'eau, il serait très important qu'elle prenne à cœur sa valorisation institutionnelle. D'où le besoin de renforcer et de gérer au mieux la communication institutionnelle de la DG-Eau. Ici encore, la nécessité d'optimisation s'impose.

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

A. Spécification de la problématique

Dans le cadre de notre étude sur le thème : « **Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau** », nous avons un problème général et des problèmes spécifiques.

Le problème général est le défaut de performance du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau. En effet, nous avons constaté que la documentation et la communication de cette direction peuvent être mieux exploitées pour le bonheur de ses usagers.

Des problèmes spécifiques ont été soulevés par rapport à ce problème général.

Le premier est celui de **l'irrégularité dans l'acquisition des documents**. Il est une synthèse des problèmes de vétusté de la collection, de la rareté des acquisitions et de l'absence de budget. En effet, les acquisitions sont la fonction première des services de documentation.

Il faut à la DG-Eau un plan clair, suivant lequel elle fait croître sa collection. Cette irrégularité se ressent au niveau de la fréquence des acquisitions et de la procédure en elle-même.

Quant au deuxième problème spécifique, il résulte de plusieurs constats. Le matériel informatique insuffisant, la base de données informatique non fonctionnelle, l'absence d'un SIGB nous ont permis de soulever la **non informatisation du SIDC** comme un problème qu'il faut résoudre.

En ce qui concerne la communication institutionnelle, elle fait partie des attributions du SIDC : « assurer la communication institutionnelle ».

Malheureusement, rien n'est fait dans ce sens. Le constat est qu'aucune initiative de valorisation institutionnelle n'est prise, d'où notre troisième problème spécifique : **lenteur de la communication institutionnelle**

En définitive, notre problématique sera résolue à travers trois problèmes spécifiques :

Problème spécifique N° 1

Irrégularité dans l'acquisition des documents.

Problème spécifique N°2

Non informatisation du SIDC.

Problème spécifique N°3

Lenteur de la communication institutionnelle.

B. Détermination des séquences de résolution des problèmes spécifiés

Après l'identification du problème général et des problèmes spécifiques, il est nécessaire de déterminer les objectifs généraux et spécifiques de l'étude. Au préalable, l'identification des causes de ces problèmes spécifiques nous permettra d'émettre des hypothèses avant les déclarations d'intention de résolution. C'est ensuite que suivra le tableau de bord de l'étude.

Une revue de littérature nous permettra de connaître les différents avis des spécialistes, les théories qui sont relatives à notre problématique et de situer notre problème par rapport à la littérature existante.

Enfin, nous présenterons la méthodologie de recherche qui se déclinera en une approche théorique et empirique, suivie de l'analyse des données, l'établissement du diagnostic et les approches de solution et de recommandations.

CHAPITRE PREMIER :
**Conception et mise en
application du cadre théorique
et méthodologique de l'étude.**

Section 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature

A. Objectifs et hypothèses de l'étude

1. Objectifs de l'étude

Les objectifs seront formulés en objectif général et objectifs spécifiques.

✓ Objectif Général

L'objectif général de notre étude est de rendre la documentation et la communication de la DG-Eau plus performantes. Cela voudra dire l'outiller pour lui permettre de mieux fonctionner et d'être plus efficace.

✓ Objectifs spécifiques

Pour résoudre le premier problème spécifique, relatif à **l'Irrégularité dans l'acquisition des documents**, il importe de proposer une politique d'acquisition des documents au profit de la DG-Eau. Cette politique sera un repère, un instrument de gestion dont on se servira pour développer les collections au fur et à mesure.

Le deuxième problème spécifique est **la non informatisation du SIDC**. Pour le résoudre, nous proposons un SIGB pour l'informatisation du SIDC. Le logiciel est au cœur de l'informatisation. Son choix est donc une étape décisive.

En ce qui concerne le troisième et dernier problème spécifique portant sur **la lenteur de la communication institutionnelle**, nous nous proposons de rendre dynamique la communication institutionnelle.

2. Hypothèses de l'étude

Les hypothèses sont au nombre de trois et touchent aux problèmes spécifiques.

✓ Hypothèses n° 1

L'irrégularité dans l'acquisition des documents est due à la non appréhension de l'importance du développement des collections. Nous estimons que le fait de ne pas saisir tout l'enjeu des acquisitions pour la bonne marche du SIDC est à la base de la négligence observée au niveau des acquisitions. Il est donc nécessaire de montrer un exemple de politique d'acquisition.

✓ Hypothèse n°2

La non informatisation du SIDC a pour cause le retard dans la mise en œuvre du projet d'informatisation. Le SIDC n'est pas encore informatisé. La raison aurait pu être une insuffisance financière ou tout simplement le fait que les dirigeants ne la jugent pas importante. Mais nous avons constaté que, le projet d'informatisation est en cours d'élaboration, mais peine à démarrer cause de la lenteur administrative.

✓ Hypothèse n°3

La lenteur dans la communication institutionnelle a pour cause l'inexistence d'initiative de valorisation institutionnelle et de production documentaire constante. Aucune initiative de communication n'a été constatée à la DG-Eau. Donc, nous estimons qu'il y a une certaine lenteur dans la stratégie de communication.

B. Tableau de bord de l'étude et revue de littérature

1. Tableau n°2 : Tableau de Bord

Niveau d'analyse		Problématique	Objectifs	Causes	Hypothèses
NIVEAU GENERAL		(Problème général) Défaut de performance du système documentaire et communicationnel du SIDC	(Objectif général) Rendre la documentation et la communication de la DG-Eau plus performantes	-	-
NIVEAUX SPECIFIQUES	1	Irrégularité dans l'acquisition des documents	Proposer une politique d'acquisition	Non appréhension de l'importance du développement des collections	L'irrégularité dans l'acquisition des documents est due à la non appréhension de l'importance du développement des collections
	2	Non informatisation du SIDC	Proposer un SIGB pour l'informatisation du SIDC	Retard dans la mise en œuvre du projet d'informatisation	Le non informatisation du SIDC a pour cause le retard dans la mise en œuvre du projet d'informatisation
	3	Lenteur de la communication institutionnelle	Rendre dynamique la communication institutionnelle de la DG-Eau	Inexistence d'initiative de valorisation institutionnelle et de production documentaire constante	La lenteur de la communication institutionnelle a pour cause l'inexistence d'initiative de valorisation institutionnelle et de production documentaire constante

2. Revue de littérature

Selon l'Association des Professionnels de l'Information Documentaire (ADBS), le système documentaire est un système d'information assurant la gestion et la communication des informations utiles contenues dans les documents. Cette gestion implique le repérage et la validation des sources et ressources d'information, la collecte, le traitement, le stockage, la diffusion ainsi que les moyens de classement et de récupération des documents porteurs d'information en utilisant des outils classiques ou informatisés.

Le système documentaire de la DG-Eau constitue, pour le Bénin, l'organe stratégique au maintien du niveau de connaissances et des technologies des spécialistes béninois avec les institutions internationales et étrangères œuvrant dans le secteur de l'eau. Pour cela, l'optimisation de son service est importante. L'optimisation peut être comprise comme l'action de « *tirer la meilleure partie de quelque chose. S'engager dans une démarche, un processus d'efficience destiné à conduire à un établissement de performance par rapport à un type de service ou de produit* ».

Nous entendons donc par l'optimisation documentaire et communicationnelle de la DG-Eau, tous les moyens qui peuvent être mis en œuvre pour gérer dans les conditions les plus favorables la documentation et la communication au sein de cette structure et d'en tirer la meilleure partie.

Cette optimisation ne pourra se faire qu'à trois conditions :

- doter la DG-Eau d'une politique d'acquisition des documents ;
- contribuer à la réalisation rapide de l'informatisation et enfin ;
- mener des actions de valorisation de cette institution.

La politique d'acquisition est la ligne directrice suivant laquelle s'opère le développement des collections. Elle est un élément central et indispensable au sein de tout centre de documentation.

Dans son cours sur le développement des collections, M. Delphin AHANHANZO GLELE indique que : « *la première fonction d'une unité documentaire est de constituer et d'enrichir son fonds* ».

Toutefois, la politique d'acquisition est le résultat d'une réflexion nourrie. Comme le révèlent (Claire Guinchat et al., 1989) : « *la politique d'acquisition se base sur des critères de choix tels que l'importance des crédits, les domaines couverts par les centres principaux et secondaires, la nature des documents, l'équipement disponible et les ressources extérieures* ».

Ce sont là un ensemble de critères dont tient compte le responsable d'un centre de documentation pour élaborer une politique d'acquisition.

Il s'avère nécessaire de disposer d'un plan rationnel d'accroissement des collections pour répondre aux besoins des usagers tout en restant fidèle à ses objectifs. En outre, l'explosion de la masse documentaire suivant les domaines de connaissance ; la spécificité de chaque bibliothèque selon son mandat, ses objectifs ; la nécessité de rendre compte à l'organisme de tutelle sont autant de raisons qui militent pour l'adoption d'une politique d'acquisition.

Le service de documentation de la Direction Générale de l'Eau aura beaucoup à gagner en se dotant d'un document de politique d'acquisition pour optimiser la pertinence de sa collection. Cependant, disposer d'une bonne collection n'est pas suffisant pour avoir un service exempt de tout reproche.

C'est pourquoi, le besoin d'informatisation pour la gestion des tâches s'impose.

« *Informatiser, c'est traiter, organiser une activité à l'aide de moyens informatique* ». C'est ce qu'en dit le Petit Robert 2006. Il apparaît dans notre monde actuel que l'informatique est un outil de gestion incontournable.

D'après le dictionnaire informatique, DICO INFO, "*l'informatisation est l'installation d'un système de traitement automatique de l'information.*" En d'autres termes, il s'agit de disposer de matériels informatiques nécessaires à la gestion automatique de l'information. Mais l'informatisation ne se résume pas qu'à l'installation d'un ordinateur. Encore faudra-t-il définir les fonctionnalités que doit couvrir cette opération, ainsi que leur coût.

C'est en cela que pour **Jacquesson**, l'informatisation vise à améliorer les services techniques, maîtriser les coûts, améliorer les services aux usagers, améliorer les outils de management (statistiques) et faciliter la coopération.

Duchemin, dans le même ordre d'idées, résume en deux points les raisons qui poussent un responsable d'un centre de documentation à informatiser son fonds :

- *le souci d'améliorer le fonctionnement interne de l'établissement par une réorganisation du circuit du document et des circuits de travail. Ceci permettra de réduire la durée de certaines tâches particulièrement peu gratifiantes pour le personnel et entrer dans un schéma de travail en coopération ;*
- *le souci d'améliorer le service aux utilisateurs.*

Dans le souci de répondre aux besoins des usagers, le documentaliste cherche à réduire le temps consacré aux tâches techniques et administratives pour mieux les servir. Il a donc besoin de recourir à un système de gestion informatique de toutes ses activités. Ainsi, l'informatisation lui permet de gérer les acquisitions, le traitement, l'indexation, le catalogage, le prêt, les retards etc. Tout ceci grâce à un Système Intégré de Gestion de Bibliothèques (SIGB). C'est ce à quoi se prépare actuellement le SIDC de la DG-Eau.

Le Dictionnaire de l'information définit le SIGB comme un «*Système informatisé adapté aux besoins de gestion d'une bibliothèque et offrant notamment les*

fonctionnalités suivantes : gestion du catalogage et des listes d'autorités, importation des notices bibliographiques en format Marc ou ISO 2709, bulletinage des périodiques, gestion des lecteurs et du prêt, interface de recherche pour le public OPAC, module serveur Z3950, production de statistiques de gestion».

En outre, le SIDC a dans ses attributions la communication institutionnelle de la DG-Eau. Cette forme de communication, pour Kotler et Dubois, rassemble toutes les actions internes et externes centrées sur l'institution. Elle appartient à la grande famille des relations publiques.

D'après Coutelle et Brillet dans leur ouvrage "**Marketing : de l'analyse à l'action**", la communication institutionnelle a pour but de faire connaître l'entreprise et ses produits d'une manière différente de l'aspect commercial. Il s'agit d'amener les différents publics à associer l'entreprise à des valeurs positives.

De ces points de vue, la communication institutionnelle est alors différente de la communication commerciale. Les messages de cette dernière se rapportent aux produits/services et aux marques de l'entreprise ; par contre, la communication institutionnelle a un message plus informatif et porté sur l'entreprise elle-même. Elle répond à quatre objectifs principaux : un rôle de soutien aux autres formes de communication plus opérationnelles, un rôle d'information des projets transversaux – tels que l'ouverture de nouveau site industriel, le rachat, la fusion de l'institution à une autre... , un rôle d'anticipation des situations de crise, un rôle de coordination des autres formes de communication de l'entreprise. Elle oriente et cadre différentes actions conformément à la stratégie d'image voulue par l'entreprise.

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

A. Approches théoriques

Le problème général en résolution dans notre travail est le défaut de performance du système documentaire et communicationnel du SIDC. Pour le résoudre, nous l'avons décliné en trois problèmes spécifiques. Nous présenterons ici les approches de solution.

1. Approche théorique de résolution du problème spécifique n°1

L'irrégularité dans l'acquisition des documents est le premier problème que notre étude a pour ambition de résoudre. Le SIDC est un service qui a pour mission de centraliser la documentation sur l'eau. Pour cela, il est appelé à acquérir des documents pour enrichir son fonds. Néanmoins, force est de constater qu'il ne dispose d'aucun document lui permettant de faire des acquisitions.

Comment peut-il alors mener à bien sa mission ? Centraliser la documentation ne peut se faire sans un plan d'action, sans une méthodologie claire et définie car, la masse documentaire est énorme et les moyens ne sont pas toujours au rendez-vous. Nous voulons donc corriger cet état de chose par la mise en place d'une politique d'acquisition des documents.

2. Approche théorique de résolution du problème spécifique n°2

Tout centre de documentation est confronté tôt ou tard au besoin de réduire le temps alloué aux activités techniques et administratives pour se consacrer aux usagers. Pour cela, le besoin d'informatiser le centre s'impose. Le SIDC a déjà pris la mesure de cet enjeu et initié un projet d'informatisation. Mais dans les faits, l'informatisation n'est pas encore une réalité.

A l'ère des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), ce retard est à combler pour une structure aussi importante. Il s'avère donc nécessaire de moderniser le système documentaire de la DG-Eau. Nous proposons donc une informatisation du fonds.

3. Approche théorique de résolution du problème spécifique n°3

La communication institutionnelle est l'ensemble des actions de communication que l'entreprise met en œuvre afin de communiquer sur son image et ses valeurs. Elle permet à l'entreprise de contrôler son image et la perception que ses collaborateurs et clients peuvent avoir d'elle. La communication institutionnelle s'effectue autant en interne qu'en externe et s'appuie sur les mêmes outils médias et hors média que la communication publicitaire. Malheureusement, elle est délaissée à la DG-Eau et ne jouit pas d'un grand intérêt. Nous nous proposons de rendre dynamique la communication institutionnelle de cette structure.

B. Méthodes empiriques

1. Observation directe

L'observation directe a été notre principale méthode de travail. Elle nous a permis de nous rendre compte par nous même de la situation sur le terrain.

2. Recherche documentaire

Pour bien mener nos investigations, nous nous sommes dirigés vers plusieurs sites. La bibliothèque Patrick Vieyra de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) nous a été d'un grand secours en nous fournissant des mémoires et des monographies. Nous avons également fait des recherches à la Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) et surtout sur Internet.

3. Enquête

➤ Outil de la collecte

Notre enquête a été effectuée à l'aide de deux outils : un questionnaire et des entretiens. Cela nous a permis de collecter de l'information afin de vérifier nos hypothèses.

➤ Outil de présentation des données

Les données collectées ont été présentées dans des tableaux récapitulatifs.

➤ Outils d'analyse

L'analyse des données se fera selon un seuil de décision. Les hypothèses ayant un taux de 60% favorables seront retenues.

➤ Cibles et Echantillons

La population d'une étude est définie par un ensemble représentatif sur lequel doit porter les observations devant servir de référence à l'analyse des données. Ainsi, l'échantillon est la liste d'individus extraits de la population mère afin de procéder à un sondage. En d'autres termes, il s'agit d'éléments représentatifs d'un groupe ayant les mêmes caractéristiques de base et à partir desquelles on peut apprécier la population considérée.

Cela nous amène à prendre en compte d'une part les usagers du SIDC qui ont reçu le questionnaire et de l'autre le personnel réduit au chef service qui a eu le guide d'entretien.

➤ Cadre de la collecte

La collecte s'est effectuée dans les locaux du service de l'information, de la documentation et de la communication.

➤ Difficultés rencontrées

La principale difficulté est que peu d'usagers viennent dans ce service. Nous avons donc une taille d'échantillon réduite.

SECTION II : Collecte et analyse des données

Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

A. Mobilisation et dépouillement

Notre enquête avait pour cible les usagers du SIDC. Ce sont en majorité des étudiants. Nous avons distribué en tout 20 questionnaires et obtenu 18 réponses, soit un taux de réponse de 90%.

Cette enquête a été réalisée pendant la période allant du 1er novembre au 31 décembre 2011.

B. Présentation des données

Les données recueillies sont récapitulées dans les tableaux suivants :

Tableau 3 : Rythme de fréquentation du SIDC

Question : A quel rythme fréquentez-vous le SIDC ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Chaque jour ouvrable	02	11,11
Une fois par semaine	02	11,11
Deux ou trois fois par semaine	03	16,67
Occasionnellement	11	61,11
Total	18	100

Source : Résultats de nos enquêtes.

Interprétation

Selon les données recueillies, 61,11% des répondants ne fréquente le SIDC qu'occasionnellement, 11,11% une fois par semaine, 16,67% deux ou trois fois par semaine et 11,11% chaque jour ouvrable. De l'analyse de ce tableau, il ressort que la majorité des usagers, soit 61,11% ne fréquente le SIDC qu'occasionnellement.

Tableau 4 : Satisfaction des usagers

Question : Vos recherches documentaires au SIDC sont-elles fructueuses ?

Réponses proposées	Nombres de réponses	Pourcentage
Oui	07	38,89
Non	11	61,11
Total	18	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Interprétation

D'après nos résultats d'enquêtes, 61,11% des usagers ne trouvent pas ce qu'ils recherchent au SIDC ; 38,89 % ont satisfaction. Il ressort de l'analyse de ce tableau que plus de la moitié des usagers ne trouvent pas satisfaction à leur demande. Il faut donc agir sur la collection.

Tableau 5 : Motifs de l'insatisfaction des usagers

Question : Si non quelle en est la cause ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Ouvrage vétuste	03	27,27
Ouvrage inexistant	08	72,73
Total	11	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Interprétation

Il ressort de notre enquête que 72,73% des usagers ne trouvent pas les documents dont ils ont besoin ; 27,27% trouvent que les documents présents ne sont pas d'actualité donc dépassés. Dans les deux cas, il est indispensable de définir une politique d'acquisition pour que la collection réponde aux besoins des usagers.

Tableau 6 : Possibilité de consultation et de réservation de documents par ordinateur.

Question 7 : Avez-vous la possibilité de consulter et de réserver par ordinateur, un document existant dans le fonds documentaire du SIDC ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	00	0
Non	18	100
Total	18	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Interprétation

Aucun utilisateur n'a la possibilité ni de consulter un catalogue informatique, ni de réserver des documents par ordinateur parce que le SIDC n'est pas informatisé.

Tableau 7 : Informatisation du SIDC

Question : Que pensez-vous d'une éventuelle informatisation du SIDC ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Nécessaire	13	72,22
Inutile	00	0
Souhaitable	05	27,78
Total	18	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Interprétation

Pour 72,22% des usagers il est nécessaire d'informatiser le SIDC. 27,78% le souhaitent vivement. De l'avis de tous, le besoin d'informatiser le SIDC est pertinent.

Tableau 8 : Opinion qu'ont les usagers sur la DG-Eau

Question : Quelle perception avez-vous de la DG-Eau ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Bonne	06	33,33
Mauvaise	00	00
Mitigée	12	66,67
Total	18	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Interprétation

Au vu des résultats de nos enquêtes, 66,67% des usagers ont une perception mitigée de la DG-Eau. 33,33% en ont une bonne perception. Il apparait que la DG-Eau ne jouit pas d'une très bonne image de la part de ses usagers. Il faut donc rendre dynamique la communication institutionnelle.

Tableau 9 : Existence d'un site web à la DG-Eau

Question : Avez-vous connaissance de l'existence du site web de la DG-Eau ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	07	38,89
Non	11	61,11
Total	18	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Interprétation

Selon les résultats de notre enquête, 61,11% des usagers n'ont pas connaissance de l'existence du site web ; 38,89% des usagers sont informés de son existence. Il y a donc un manque de communication sur les sources d'information sur la DG-Eau.

Tableau 10 : Visite du site web de la DG-Eau

Question : Si oui l'avez-vous visité ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	05	71,42
Non	02	28,58
Total	07	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Interprétation

Des usagers informés de l'existence du site web de la Dg-Eau, 71,42% l'ont visité et 28,58 ne l'ont pas visité. Ce résultat nous montre que si les usagers connaissent le site, ils le visitent.

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

A. Vérification des hypothèses

Vérifier, c'est confirmer, prouver. Après l'analyse des données, nous allons vérifier si oui ou non nos hypothèses sont confirmées et ensuite suivra l'établissement du diagnostic. Notre seuil de confirmation est de 60%.

1. Hypothèse N°1

Le premier problème spécifique touche à l'irrégularité dans l'acquisition des documents. L'hypothèse émise est que l'irrégularité dans l'acquisition des documents est due à la non appréhension de l'importance du développement des collections. Selon notre enquête, 61,11% des usagers ne trouvent pas réponses à leurs questions. L'échantillon passe alors de 18 à 11 personnes. De ce nouvel échantillon, 72,73% estiment que les ouvrages ne sont pas disponibles et 27,27 % que les ouvrages sont vétustes. Rappelons ici que la dernière acquisition remonte à l'an 2003. Dans les deux cas, la non appréhension de l'importance du développement des collections est mise en cause. En effet, si

cette importance était bien appréhendée, la politique de développement des collections serait effective et les usagers, satisfaits. Notre hypothèse ayant rassemblé au moins 60% d'avis favorable, elle est vérifiée.

2. Hypothèse N°2

En ce qui le concerne, le problème spécifique n°2 est lié à la non informatisation du SIDC. L'hypothèse émise est que le non informatisation du SIDC a pour cause le retard dans la mise en œuvre du projet d'informatisation. D'après les résultats du questionnaire, aucun usager n'a la possibilité de réserver des documents par ordinateur ; le SIDC n'étant pas informatisé. De plus, 72,13% des usagers estiment qu'il est nécessaire de procéder à l'informatisation du SIDC. Les échanges lors de l'entretien nous ont éclairé sur le projet d'informatisation qui est en cours. L'hypothèse est donc vérifiée par le guide d'entretien.

3. Hypothèse N°3

Enfin, le problème spécifique n°3 est lié à la lenteur de la communication institutionnelle. L'hypothèse émise est que cette lenteur de la communication institutionnelle a pour cause l'inexistence d'initiative de valorisation institutionnelle et de production documentaire constante. Cette hypothèse est confirmée par le guide d'entretien car le chef service SIDC reconnaît que la communication institutionnelle est stagnante et que le site web qui est un outil de valorisation n'est pas actualisé. Il projette de faire des plaquettes d'information sur la DG-Eau.

B. Etablissement du diagnostic

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

Grâce à nos enquêtes, nous pouvons déduire que l'irrégularité des acquisitions est due à la non appréhension de l'importance du développement des collections.

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

Les informations recueillies lors de notre entretien nous permettent de dire que la non informatisation du SIDC est dû à un retard dans la mise en œuvre du projet d'informatisation.

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

La lenteur de la communication institutionnelle est due à l'inexistence d'initiative de valorisation institutionnelle et de production documentaire constante.

CHAPITRE DEUXIEME :
Approches de solutions et
conditions de leur mise en œuvre

Section I : Approches de solution

Paragraphe 1 : Gestion documentaire

A. La politique d'acquisition

La politique d'acquisition est un document de référence qui guide les chargés d'acquisition dans le choix et la sélection des documents à acquérir. Elle peut varier d'un service de documentation à un autre selon les objectifs visés. Néanmoins, toute politique d'acquisition comporte les objectifs, les modes d'acquisition, ainsi que les modes de sélection. Nous proposerons dans les lignes à suivre un exemple de politique d'acquisition qui peut être utile à la DG-Eau.

Préambule

Depuis sa création en 2000, le Service de l'Information, de la Documentation et de la Communication de la DG-Eau n'a connu qu'une seule acquisition qui remonte à 2003. Depuis lors, la collection n'a pas connu d'évolution. Face à ce constat, le présent document est élaboré pour donner des pistes afin d'enrichir le fonds documentaire du SIDC.

Objectifs

Les objectifs visés par ce document sont de trois ordres. D'abord, doubler le volume de la collection du SIDC d'ici à 05ans. Ensuite, définir les grandes lignes à suivre lors de l'acquisition des documents. Enfin, désherber tous les documents inutiles du fonds afin de libérer la place à de nouveaux documents.

Etat de la collection

La collection est constituée d'une part de monographies et de littérature grise et d'autre part de périodiques. Les premiers sont classés et cotés dans des armoires tandis que les derniers sont disposés sur les présentoirs.

Les monographies et la littérature grise sont regroupées en vingt quatre

(24) catégories de connaissances. Le tableau suivant présente chaque catégorie avec sa quantité.

Tableau n° 11 : Etat de la collection

Catégories	Quantité
Hydraulique Général	08
Hydraulique Villageoise	04
Hydraulique Urbaine	09
Hydraulique Agricole et Pastorale	09
Hydrogéologie	71
Géophysique	09
Géologie	13
Assainissement et Santé	47
Développement Socio-économique	39
Environnement	18
Ressources en Eau	13
Equipement Hydraulique	15
Energie	14
Sciences du Sol	16
Gestion de l'Eau-Politique de l'Eau	42
Climatologie	06
Agriculture-Elevage-Pêche	08
Traitement de l'Eau	06
Législation	12
Qualité de l'Eau	11
Information	22
Hydrologie	117
Publications du CIEH	200
Publications de l'ABN	26
Total	735

A ces différentes catégories s'ajoutent cinquante deux (52) dossiers. Ce qui fait un total de sept cent quatre vingt sept (787) documents classés.

En ce qui concerne les périodiques, trente cinq (35) titres ont été répertoriés. Malheureusement, à peine cinq (05) continuent d'être livrés.

Modes d'acquisition

Les modes d'acquisition sont intimement liés aux types de documents à acquérir. Deux modes sont retenus : les acquisitions à titre onéreux et les acquisitions à titre gratuit.

- Acquisition à titre onéreux

Seront acquis onéreusement, tous les documents de types monographique c'est-à-dire les livres. Il s'agit entre autres des manuels, des traités, des documents techniques, des Atlas, des ouvrages de références et des classiques.

- Acquisition à titre gratuit

Les acquisitions à titre gratuit sont la principale source d'accroissement des collections que nous entendons exploiter. Elles représentent 60% de nos acquisitions. Peuvent faire l'objet d'acquisition à titre gratuit, les périodiques, la littérature grise.

Les périodiques

Il existe plusieurs périodiques dans le secteur de l'eau auquel la DG-Eau peut faire des abonnements gratuits. Exemples : Info CREPA ; Infeau etc.

La littérature grise

Ce sont tous les documents produits hors des circuits commerciaux de l'édition. Ils constituent une abondante documentation qu'il faut identifier et acquérir. La DG-Eau à elle seule en produit énormément mais, faute de dépôt au SIDC, ils sont perdus. Pour cela, les dirigeants devront prendre une décision obligeant tous les services producteurs de rapports de recherche, rapports de stage, mémoires et thèses, à en laisser une copie au SIDC. Si cette décision est

respectée, le volume de la collection connaîtra une grande augmentation. Dans la perspective de la mise en place d'un SIGB, une version numérique devra être exigée.

Sélection des documents

La sélection est un processus collectif. Elle ne peut se faire uniquement par le spécialiste. Elle concerne surtout les acquisitions à titre onéreux. Il faut associer le personnel, les usagers ainsi que les autorités. De ces trois acteurs concernés, les usagers sont les plus importants. Aucune décision d'acquisition ne peut se faire sans au préalable s'informer de l'avis des usagers. Une enquête sera donc effectuée pour leur demander de faire des propositions, lesquelles, seront étudiées et amendées. Le personnel de la DG-Eau constitue un partenaire très important. Son avis et ses propositions seront suivis avec intérêt d'autant qu'il est constitué de spécialistes.

Les documents seront choisis compte tenu de la pertinence, la permanence, de la renommée de l'auteur ou de l'éditeur. Le coût, l'originalité, le nombre de document total à acquérir et la langue de publication seront également pris en compte.

Nous avons par exemple **Jean Rodier** comme collection de renom dans le secteur de l'eau. L'Editeur-Libraire **Lavoisier** offre également un catalogue en ligne sur les ressources en eau.

Les sources bibliographiques à consulter sont : *les livres disponibles, le bulletin critique du livre français, Canadiana*. Le Centre d'Exportation du Livre Français (CELF) livre également des documents.

Le recours aux centres de documentation du Partenariat National de l'Eau (PNE) ; du Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA) pour nous inspirer de leurs choix est recommandé.

Le site Web de l'Organisation Mondiale de l'Eau <http://www.oieau.org> sera d'un grand secours.

Budget

Selon M. AHANHANZO GLELE Delphin, en 2009, dans son cours de *Développement des collections*, le budget est un outil de gestion qui représente non seulement la ressource indispensable destinée à alimenter des collections mais également un outil de gestion permettant de vérifier certains équilibres.

Le budget doit définir clairement :

- les sources de financement : DG-Eau, CREPA, partenaires etc. ;
- les sources de revenus : photocopie, reliure ;
- les coûts des documents ;
- l'équilibre entre les catégories.

A titre d'exemple, nous pouvons dire qu'en 2003 déjà, l'acquisition de 84 documents a coûté environ trois millions (3.000.000 F CFA). En nous inspirant de ce coût et en tenant compte de l'accroissement des prix, une somme sera définie avec les dirigeants pour le budget chaque année.

Nombre de documents à acquérir

L'objectif est de doubler le volume de la collection d'ici à cinq (05) ans. Actuellement, la collection fait environ 800 documents. Cela suppose qu'en 2017, nous aurons environ 1600 documents à raison de 160 documents acquis par an. Les acquisitions à titre gratuits devant faire 60% de notre collection, cela fait 96 documents à acquérir gratuitement. En définitive, nous aurons à acheter au moins 64 documents chaque année. Par souci d'équilibre, il sera procédé chaque année à l'acquisition d'un document au moins par catégorie.

B. L'informatisation

Selon MEGNIGBETO Eustache, dans son *Introduction à l'informatique documentaire*, 2010 l'informatisation est un processus qui se déroule en plusieurs étapes à savoir :

- convaincre les décideurs ;
- définir les besoins ;
- expliquer les contraintes ;
- exprimer les besoins ;
- structurer la gestion et enfin ;
- tenir compte de l'existant.

Au niveau de la définition des besoins se situe le choix du logiciel à utiliser. Plusieurs critères doivent guider le choix du logiciel.

Le logiciel doit être simple d'utilisation, facilement paramétrable et offrir une certaine interopérabilité. Il doit être performant et offrir beaucoup de fonctionnalités. Son coût, sa modernité et le respect des normes ne doivent pas être occultés. Après nos recherches, nous avons pu retenir deux logiciels qui sont proches de toutes ces conditions : Koha, et PMB. Tous deux sont des logiciels libres et leur développement continu par les communautés qui les soutiennent respectivement.

Présentation de Koha

Koha veut dire don en Maori. Ce nom symbolise le mouvement du livre auquel il appartient. C'est un Système Intégré de Gestion de Bibliothèque. Il a été initié en Nouvelle Zélande par le Horowhenua Library Trust et Katipo Communications Ltd. Il est utilisé par de nombreuses bibliothèques dans le monde et offre tous les modules classiques d'un SIGB. Il s'agit de :

- **l'OPAC** : création d'étagère virtuelle, parcours du catalogue par nuage de mots, etc. ;
- **acquisition** : gère les commandes, les relances et les livraisons ;
- **catalogage** : support bibliographique et autorités en format MARC ;
- **périodiques** : acquisition et relance, bulletinage, alerte des usagers ;
- prêt, retour, prolongation et réservation.

Présentation de PMB

PMB est un Système Intégré de Gestion de Bibliothèque. C'est un logiciel sous licence GPL/GNU. Il est développé par PMB Services en France. Il est téléchargeable gratuitement et le code source est disponible. Il dispose des modules classiques d'un SIGB :

- circulation : prêt de documents, groupes de lecteurs, visualisation exemplaire/notice, réservations en cours/dépassées/document à ranger, suggestions ;
- catalogage : recherche notices, création notices, étagères virtuelles, protocole Z3950, suggestions ;
- autorités : auteurs, catégories, éditeurs, collections/sous-collections, séries, indexation décimale, sémantique synonymes/mot ;
- éditions : états personnalisables, prêts en cours/retard/par lecteur/par date..., réservations en cours/à traiter, lecteurs en cours/dépassé, périodiques, états des collections, codes barres génération ;

- diffusion sélective de l'information : résultats de profils de recherche, envois de mails/nouveautés aux adhérents... ;
- acquisition : commandes, livraisons, factures, fournisseurs
- administration : paramétrages ;
- OPAC : catalogue accessible en ligne pour les usagers. Interface graphique respectant les normes et standards du Web, consultable sur Internet. Recherche simple ou avancée, parcours des catégories, diffusion de l'information, services aux adhérents (réservations, compte utilisateur). Possibilité de créer des expositions virtuelles.

Le tableau suivant présente une comparaison entre les deux logiciels

Tableau 12 : Etude comparative des logiciels

Caractéristiques	PMB	KOHA
Système d'exploitation et compatibilité	Linux, Mac Os, Solaris, Windows	Linux (Debian de préférence), Mac Os, Solaris
GED	Oui	Non
Navigateur Web	Firefox/Internet Explorer	Firefox/Internet Explorer
Langage de programmation	Php	Perl
Normes et standards	Z3950	Z3950
Utilisation	Monoposte/Réseau	Monoposte/Réseau
Installation	Facile	Difficile

Sources : ²Serda et ³Boyer

Après analyse, nous avons opté pour le logiciel PMB pour l'informatisation du SIDC.

² Voir bibliographie

³ Voir bibliographie

Ce choix se justifie pour plusieurs raisons :

- il tourne sous Windows qui est le système d'exploitation le plus utilisé au monde ce qui n'est pas le cas de Koha ;
- il permet la Gestion Electronique des Documents contrairement à Koha ;
- il est facile d'installation, ce qui n'est pas le cas de Koha ;
- enfin, il utilise le langage php beaucoup plus accessible que Perl utilisé par Koha.

Une capture de la partie Administration du logiciel PMB se trouve en annexe 4.

Paragraphe 2 : Gestion de la communication institutionnelle

A. Usage de la communication institutionnelle

La communication institutionnelle est une forme de communication qui permet à l'institution de renvoyer une image positive sur elle-même. Elle se fait grâce à des outils tels que :

- l'identité visuelle ;
- l'édition : magazine de marque ;
- le web: forum de consommateurs ;
- les études ou audits ;
- les relations de presse: interviews, opinions ;
- l'évènementiel ;
- le sponsoring : évènement culturel ;
- le mécénat (sponsoring sans mention de la marque).

Elle a comme missions principales de définir le caractère unique de l'identité de l'entreprise ou de l'industrie, développer son image auprès de ses différents publics, défendre la réputation de l'organisation lorsque qu'elle est attaquée, déployer ses stratégies relationnelles auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

B. Le site web au service de la communication institutionnelle

Le site web est un important outil de communication institutionnelle.

L'existence du site web de la DG-Eau est un atout considérable dans la stratégie communicationnelle de cette direction. La gestion du site par le SIDC peut s'articuler autour de plusieurs points tels que :

- actualités : diffuser régulièrement les actualités de la DG-Eau (dates et thèmes des conférences, extraits des décisions du conseil d'administration à rendre public, projets réalisés ou en cours d'exécution) ;
- publications : communiquer sur les publications dans le domaine de l'eau ;
- international : relayer une information disponible sur le site d'une institution internationale par le biais de la technique du partage des liens.

Ce sont autant de sujets pouvant intéresser les partenaires et publics cibles de la DG-Eau. Le site web est un outil de large communication à travers le monde que l'institution doit apprendre à gérer. Par ce moyen, la DG-Eau peut intégrer un réseau mondial déjà existant sur l'Internet. Elle peut tout aussi créer un réseau, en développant une vision relative à un projet dans le domaine de l'eau.

En effet, le site Web permet de publier toutes sortes d'activités sur l'institution auprès de ses partenaires et de par le monde.

Voici quelques liens utiles qui peuvent être exploités :

- <http://www.oieau.org>: l'Organisation Mondiale de l'Eau ;
- www.lenntech.com: Lenntech fournit des équipements pour le traitement et la purification de l'eau ;
- www.gwpforum.org: Global Water Partnership ;
- www.who.int: Organisation Mondiale de la Santé.

En plus de tout ceci, des produits documentaires doivent être élaborés

périodiquement. Une revue de presse trimestrielle sur les réalisations de la direction, des plaquettes d'information sur la DG-Eau ainsi que des journées portes ouvertes pour présenter la structure et la rapprocher de ses publics.

Section II : Conditions de mise en œuvre des solutions proposées

Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre

A. Allouer un budget conséquent

Toutes les solutions proposées dans le présent travail ne seront utiles qu'à condition que les responsables prennent le taureau par les cornes. Cela voudra dire que des moyens doivent être mis à la disposition du Service d'Information de la Documentation et de la Communication pour lui permettre de remplir pleinement ses missions. Il faudra donc prévoir pour ce service une ligne budgétaire dans le budget de la direction. Ce budget devra tenir compte des besoins exprimés par le service et les prévisions d'acquisitions.

B. Impliquer les dirigeants et les usagers

Le succès de la politique d'acquisition, de l'informatisation et des initiatives de communication institutionnelle dépend du niveau d'implication des dirigeants et des usagers. Les responsables doivent être associés et convaincus de la nécessité de réaliser cette modernisation pour le bien de toute la direction. Le spécialiste de l'information a ici un grand rôle à jouer. Les usagers également seront mis à contribution. Il s'agit aussi bien du personnel que des usagers externes. C'est pour eux que le service est créé et ils sont les premiers bénéficiaires de ses prestations. Ils doivent donc être associés au processus d'amélioration des stratégies de communication et de la qualité de service.

Paragraphe 2 : Recommandations

A. A l'endroit du spécialiste de l'information

Au spécialiste, nous recommandons :

- de toujours recueillir les impressions des usagers pour évaluer leur taux de satisfaction ;
- de faire une sensibilisation sur le rôle capital de la documentation auprès des dirigeants pour qu'ils l'accompagnent dans ses initiatives ;
- de mobiliser le personnel afin d'obtenir leur littérature grise ;
- de surveiller les productions documentaires des partenaires et des structures qui interviennent dans le domaine de l'eau aussi bien au Bénin qu'à l'extérieur ;
- d'initier des formations aux usagers pour la recherche automatique ;
- de faire chaque année une synthèse des grandes activités réalisées.

B. A l'endroit des autorités

Les autorités doivent :

- veiller par une décision officielle à la centralisation par le SIDC de toute documentation produite à la DG-Eau ;
- doter le SIDC d'un crédit annuel raisonnable lui permettant de bien fonctionner ;
- initier des partenariats avec des structures afin de soutenir le SIDC dans ses initiatives et projets.



**CONCLUSION
GENERALE**

La Direction Générale de l'Eau est responsable de la gestion des ressources en eaux sur le territoire national du Bénin. A ce titre, elle produit et consomme une très grande quantité de documents sur l'eau. L'information contenue dans ces documents est d'une aide précieuse dans ses activités. Elle nécessite alors une grande attention pour en maximiser l'exploitation. Notre stage au sein de cette structure nous a permis de nous imprégner de la manière dont la documentation y est gérée. De nos constats, nous avons pu formuler un problème général qui se libelle comme la « **Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau** ». De ce problème découlent trois autres :

- ❖ irrégularité dans l'acquisition des documents ;
- ❖ non informatisation du SIDC ;
- ❖ lenteur dans la communication institutionnelle.

Dans le but de résoudre ces problèmes, nous avons émis des hypothèses. Ces dernières étant vérifiées, un diagnostic a été établi. Sur la base de celui-ci, nous avons proposé des solutions à chacun des problèmes suscités. Il s'agit de :

- ✓ la rédaction d'une politique d'acquisition ;
- ✓ l'adoption du Système Intégré de Gestion de Bibliothèque PMB pour l'informatisation du SIDC ;
- ✓ l'utilisation du site Web pour assurer une meilleure communication institutionnelle.

Cependant, ces solutions ne pourront servir la DG-Eau, que si les recommandations qui les accompagnent sont suivies par les diverses personnes concernées. Il s'agit des dirigeants et du spécialiste qui anime le SIDC.

La DG-Eau doit avoir une vision prospective en anticipant sur les besoins de son SIDC. Elle doit définir clairement les objectifs qu'elle veut lui assigner et

la doter de moyens lui permettant de les atteindre. Il y va de son bien et de celui des usagers et des instances décisionnelles.

BIBLIOGRAPHIE

Monographies

1. CALENGE, Bertrand (1999) : « **Conduire une politique documentaire** », Paris, Electre-Edition du Cercle de la Librairie.
2. DUCHEMIN, Pierre-Yves (2000) : « **L'art d'informatiser une bibliothèque : Guide pratique** », Electre-Edition du Cercle de la Librairie.
3. GUINCHAT, Claire ; SKOURI, Yolande (1989) : « **Guide pratique des techniques documentaires, vol.1** », Paris, Edicef.
4. JACQUESSON, A. (1995) : « **L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives** », Paris, Cercle de la librairie.

Mimographie

- 1 DOKUI, H. (2011) « Vers l'optimisation des services de la Bidoc/FA », Mimographe, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.
- 2 EZIN, A-H. (2011) « Vers une gestion optimale des archives du groupe RTVC », Mimographe, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

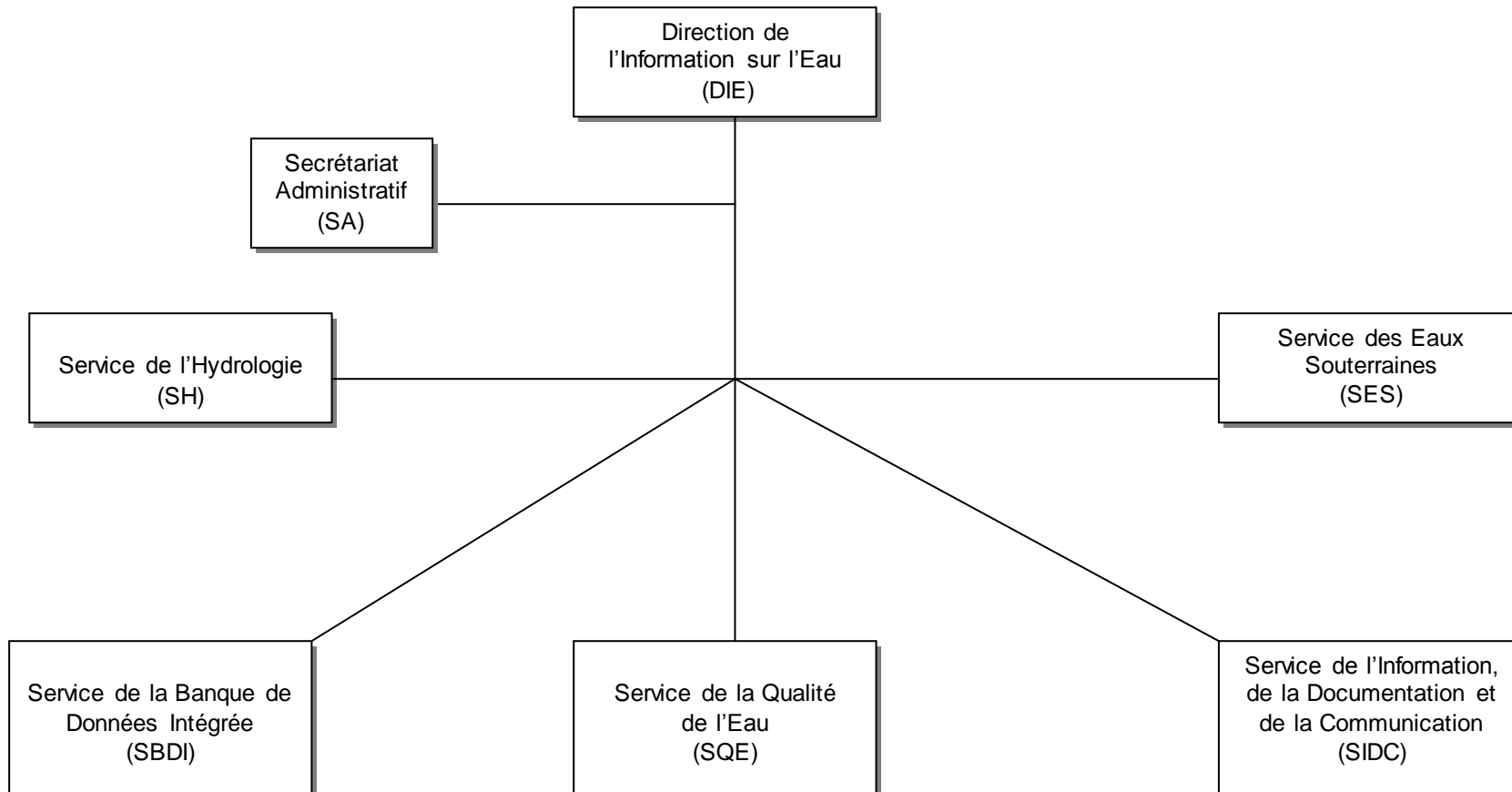
Webographie

1. BEREZI, Ludivine ZWEIFEL, Carol « **Le pingouin bibliothécaire : les logiciels libres de gestion de bibliothèque** », http://www.precisement.org/blog/article.php3?id_article=122 (Consulté le 20 Février 2012).
2. Association des professionnels de l'information documentaire, www.adbs.fr.
3. BOYER, Maria (2010) « Etude de solutions dans le monde du logiciel libre pour réinformatiser un centre de documentation tourné vers les pays en développement : Cas du centre de documentation de l'IPE-UNESCO », <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/> .
4. SERDA, (2011) « Etude comparative des SIGB open sources Koha, Open Flora, PMB, Evergreen pour les bibliothèques et centres de documentations », www.serda.com .
5. Direction Générale de l'Eau, <http://eaubenin.bj> .



ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de la DIE



Annexe 2 : Questionnaire de Recherche

Bonjour Madame/ Monsieur.

Je suis QUENUM Carhel, étudiant en fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature en stage pratique au Service de l'Information de la Documentation et de la Communication(SIDC) de la Direction Générale de l'Eau. Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire ayant pour thème « **Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la DG-Eau.** », je vous prie de bien vouloir m'aider en répondant à ce questionnaire. D'avance merci.

1- A quel rythme fréquentez-vous-le SIDC ?

- Chaque jour ouvrable
- Une fois par semaine
- 02 ou 03 fois par semaine
- Occasionnellement

2- Vos recherches documentaires au SIDC sont-elles fructueuses ?

Oui Non

3- Si Non quel en est la cause ?

Ouvrage vétuste Ouvrage inexistant

4- Avez-vous la possibilité de consulter et de réserver, par ordinateur, un document existant dans le fonds documentaire du SIDC ?

Oui Non

5- Que pensez-vous d'une éventuelle informatisation du SIDC ?

Nécessaire Inutile Souhaitable

6- Quelle perception avez-vous de la DG-Eau ?

Bonne Mauvaise Mitigé

7-Avez-vous connaissance de l'existence du site Web de la DG-Eau ?

OUI NON

8-Si oui, l'avez-vous visité ?

OUI NON

Son contenu comble –t-il vos attentes en matière d'information spécialisée sur l'eau ?

OUI NON

Annexe 3 : Guide d'entretien

- 1- A quand remonte la dernière acquisition de documents?
- 2- Comment avez-vous acquis ces documents ?
Achat Gratuitement Echange
- 3- Combien de documents environ obtenez-vous à chaque acquisition ?
- 4- Quel en est le coût approximatif ?

Ce type d'acquisition prend t-il en compte les besoins des usagers (personnel et usagers externes) ?

OUI NON

5- L'absence d'informatisation constitue-t-elle un handicap à l'amélioration des services du centre de documentation du SIDC ?

6- Qu'est-ce qui bloque l'informatisation du SIDC ?

7- Peut-on lier ce niveau d'informatisation à :

- a. L'insuffisance de budget
- b. Retard dans la mise en œuvre du projet
- c. Inopportunité

9. S'il y a informatisation, quel SIGB utiliseriez-vous ?

10. Le SIDC communique-t-il sur les informations susceptibles d'améliorer l'image de la DG-Eau ? OUI NON

11. Si OUI, communique-t-il assez et en temps réel sur les réalisations et projets de la DG-Eau ?

12. Existe-il un programme de communication institutionnelle sur les activités de la DG-Eau ? OUI NON

13. Si OUI, en quoi consiste le programme ?

14. Le programme est-il exécuté ? OUI NON

15. Quels outils utilisez-vous pour assurer la communication institutionnelle ?
16. L'état actuel de cette communication est-il satisfaisant ?
17. Pensez-vous qu'il faille dynamiser la communication de votre institution par des productions documentaires qui valorisent la DG-EAU ?

Annexe 4 : Module d'administration de PMB

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the PMB administration interface. The browser's address bar shows the URL `http://localhost/pmb/admin.php?categ=`. The page has a navigation menu at the top with tabs for "Circulation", "Catalogue", "Autorités", "Éditions", "D.S.I.", and "Administration". The "Administration" tab is active. On the left side, there is a sidebar menu with categories: "Administration" (containing Exemplaires, Notices, Documents numériques, Etats collections, Abonnements, Lecteurs, Utilisateurs), "Opac" (containing Infopages, Recherche prédéfinie, Navigation), "Actions" (containing Personnalisables, Classements), and "Modules" (containing Imports, Conversions/Export, Outils, Z39.50, Services externes, Connecteurs, Sauvegarde). The main content area is titled "Module d'administration" and contains a welcome message and four sections: "exemplaires, notices", "lecteurs", "utilisateurs", and "outils".

Administration - PMB - Mozilla Firefox
Eichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?
`http://localhost/pmb/admin.php?categ=`
Rechercher
Catalogue - PMB Catalogue en ligne Bib'Doc. Administration - PMB

Circulation Catalogue Autorités Éditions D.S.I. Administration

Administration
Exemplaires
Notices
Documents numériques
Etats collections
Abonnements
Lecteurs
Utilisateurs

Opac
Infopages
Recherche prédéfinie
Navigation

Actions
Personnalisables
Classements

Modules
Imports
Conversions/Export
Outils
Z39.50
Services externes
Connecteurs
Sauvegarde

Module d'administration

Vous venez d'accéder au module d'administration de l'application PMB. Les actions entreprises ici peuvent affecter de manière conséquente le bon fonctionnement de l'application. Les concepteurs de ce logiciel vous invitent donc à utiliser les fonctionnalités proposées ici avec le plus grand discernement. Avant de lancer des traitements à l'aide de ce module, réfléchissez à l'impact qu'ils peuvent avoir sur vos données. En cas de doute, n'hésitez pas à poster un mail sur la liste de diffusion du projet. Des personnes seront à même de vous aider et de définir avec vous les actions à entreprendre en fonction des problèmes que vous rencontrez ou des buts particuliers que vous poursuivez.

exemplaires, notices

Les sections exemplaires et notices permettent de définir les paramètres de l'application pour le prêt et les statistiques sur les documents.

lecteurs

La section lecteurs permet de configurer les paramètres liés à la création de lecteur : catégories et codes statistiques. Elle permet également d'importer des données externes correspondant à des lecteurs.

utilisateurs

Cette section du module permet de gérer les identifiants et les droits attachés aux différents utilisateurs du système de gestion de bibliothèque. Déterminez notamment quels sont les utilisateurs pouvant effectuer des opérations de prêt, ceux qui peuvent accéder au module de catalogage et pour ces derniers lesquels sont autorisés à gérer les autorités. Utilisez cette fonctionnalité également pour la gestion des mots de passe et des identifiants de connection.

outils

La rubrique outils fournit un ensemble de procédures mises en place pour faciliter les tâches d'administration de la base. Nous ne saurions trop insister sur la nécessité de procéder à des sauvegardes régulières.

Terminé

MAYIÉL (K:) mémoire final - Microsoft ... Administration - PMB - ... FR 09:31

TABLE DES MATIERES

<u>Titre</u>	<u>Page</u>
Identification du jury	I
Déclaration d'engagement du chercheur	Ii
Dédicaces	Iii
Remerciements	Iv
Liste des sigles et acronymes	V
Liste des tableaux	Vi
Glossaire	Vii
Résumé	Ix
Sommaire	Xi
INTRODUCTION GENERALE	1
<u>Chapitre préliminaire: Cadre institutionnel et physique de l'étude, observation de stage et ciblage de la problématique</u>	4
Section 1 : Cadre institutionnel et physique de l'étude, observation de stage	5
Paragraphe 1 : Présentation de la DG EAU et du SIDC	6
A. Présentation de la DG Eau	6
B. Présentation du SIDC	9
Paragraphe 2 : Observations de stage	11
A. Atout de la DG Eau	11
B. Faiblesses de la DG-Eau	13
Section 2 : Ciblage de la problématique	16
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet	16
A. Choix de la problématique	16
B. Justification	17

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de sa résolution	19
A. Spécification de la problématique	19
B. Détermination des séquences de résolution	20
<u>Chapitre premier : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude</u>	21
Section 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude	22
Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature	22
A. Objectifs et hypothèses de l'étude	22
B. Tableau de bord de l'étude	24
Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches théoriques et méthodes empiriques	29
A. Approches théoriques	29
B. Méthodes empiriques	30
Section 2 : Collecte et analyse des données	32
Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données	32
A. Mobilisation et dépouillement	32
B. Présentation des données	32
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic	36
A. Vérification des hypothèses	36
B. Etablissement du diagnostic	37
<u>Chapitre deuxième: Approches de solutions et conditions de leur mise en œuvre</u>	39
Section 1 : Approches de solution	40
Paragraphe 1 : Gestion documentaire	40

A. La politique d'acquisition	41
B. L'informatisation	45
Paragraphe 2 : Gestion de la communication institutionnelle	48
A. Usage de la communication institutionnelle	48
B. Le site web au service de la communication institutionnelle	49
Section 2 : Condition de mise en œuvre des solutions proposées	50
Paragraphe 1 : Condition de mise en œuvre	50
A. Allouer un budget conséquent	50
B. Impliquer les dirigeants et les usagers	50
Paragraphe 2 : Recommandations	51
A. A l'endroit du spécialiste	51
B. A l'endroit des autorités	51
 CONCLUSION GENERALE	 52
 Bibliographie	 55
Annexes	56
Annexe 1 : Organigramme DIE	57
Annexe 2 : Questionnaire d'enquête	58
Annexe 3 : Guide d'entretien	60
Table des matières	63