



REPUBLIQUE DU BENIN

\*\*\*\*\*

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

\*\*\*\*\*

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

\*\*\*\*\*

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE

\*\*\*\*\*



# MEMOIRE DE FIN DE FORMATION DU PREMIER CYCLE

OPTION :  
STID

FILIERE :  
Bibliothéconomie- Documentation

Année académique : 2011 - 2012

**THEME DU MEMOIRE :**

**AJUSTER LES SERVICES D'UN SID EN  
FONCTION DES BESOINS DES  
UTILISATEURS : CAS DE LA BIBLIOTHEQUE  
DE CADJEHOUN**

Réalisé et soutenu par:

**Lucida AGUIDISSOU**

Sous la direction de :

Maître de stage :

Samuel IDOHOU  
Documentaliste à la DNPL

Directeur de mémoire :

Bienvenu AKODIGNAN  
Directeur de la Bibliothèque du CCA

Janvier 2013

# IDENTIFICATION DU JURY

**Président: AHLINVI Emmanuel**

**Vice-président: AMETONOU François**

**Membre: SAGBOHAN Joseph**

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

# DEDICACES

Je dédie ce modeste travail à :

- Ma mère bien-aimée, **GANDONOU Lydia** pour les sacrifices consentis ;
- Mon père, **AGUIDISSOU Antoine** pour avoir semé en moi les graines de l'instruction.
- Mes frères **Edinho, Sergino, Sergio et Rodrigo AGUIDISSOU**

# REMERCIEMENTS

J'exprime mes vifs et sincères remerciements à:

- Monsieur **Bienvenu AKODIGNA** pour avoir accepté de diriger ce travail malgré ses nombreuses occupations ;
- Tous les enseignants du Centre de Formation aux Carrières de l'Information (CEFOCI),
- Madame **Marie-Claire SOSSOUHOUNTO**, Directrice Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture ;
- Monsieur **Samuel IDOHOU**, mon maître de stage pour l'ambiance conviviale de travail, et à tout le personnel de la DNPL ;
- Mademoiselle Cendras AGBETOU pour la sœur et l'ami qu'elle est
- Mes oncles Rubin, Isaïe, Emmanuel, Pascal, Cécil
- Tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

# LISTE DES SIGLES

**CEFOCI** : Centre de Formation aux Carrières de l'Information

**BD** : Bibliothèque Départementale

**CLP** : Centre de Lecture Publique

**SID** : Service d'Information Documentaire

**CCA** : Centre Culturel Américain

**CLAC** : Centre de Lecture et d'Animation Culturelle

**CeNALP** : Centre National d'Animation et de Lecture Publique

**MCAPLN** : Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation et de la Promotion des  
Langues Nationales

**DBPL** : Direction des Bibliothèques et de la Promotion Littéraire

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

**DNPL** : Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture

**CDD** : Classification Décimale de Dewey

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

**ENEAM** : Ecole Nationale d'économie appliquée et de management

**OIF** : Organisation Internationale de la Francophonie

**MCAAT** : Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme

**ENSSIB** : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des  
Bibliothèques

**SELIBEJ** : Séminaire du Livre Béninois de Jeunesse

# LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Regroupement des problèmes par centres d'intérêt.....	15
Tableau 2 : Tableau de bord de l'étude.....	22
Tableau 3 : les services offerts par la bibliothèque.....	33
Tableau 4 : Prêt à domiciles .....	33
Tableau 5: Degré satisfaction des usagers par rapport aux horaires d'ouverture .....	34
Tableau 6 : Existence d'une politique marketing .....	35
Tableau 7 : Ce que vous cherchez .....	35
Tableau 8 : Schéma d'une Fiche de prêt .....	41
Tableau 9 : Fiche de retour .....	41

# LISTE DES PHOTOS

Photo 1	: Section enfantine de la bibliothèque de Cadjèhoun.....	11
Photos 2 et 3	: Cartons d'ouvrages à la salle de conférence.....	12
Photos 4 et 5	: Section adulte et présentoir de périodiques de la bibliothèque de Cadjèhoun.....	13
Photos 5 et 6	: Sections enfantine et adulte de la bibliothèque d'Akpakpa.....	14

# GLOSSAIRE

**Animation**: L'animation consiste à mettre en évidence un ou plusieurs documents pour les promouvoir et leur donner plus de visibilité. Cette opération peut se faire simplement en affichant des annonces du style "Avez-vous lu tel roman de tel auteur ?" ou "Savez-vous que nous avons une bande dessinée sur l'histoire du Bénin ?" etc. Ces annonces doivent être renouvelées régulièrement pour diversifier la promotion des documents. Une autre façon d'attirer le regard des usagers est de retirer quelques documents de leur place habituelle sur les rayonnages et de les exposer sur une table à l'entrée de la bibliothèque. Il peut s'agir d'un ensemble de documents qui abordent un même thème (santé, cuisine...) ou de documents récemment acquis par la bibliothèque (nouvelles acquisitions). On peut s'inspirer des sujets ou des événements d'actualité pour choisir des documents à exposer.

**Bibliothèque** : Du grec ancien biblio « livre » ; thêkê « place » est le lieu où est conservée et lue une collection organisée de livres.

**Enquête de satisfaction** : étude marketing ayant pour objectif de mesurer la satisfaction des clients, c'est aussi une enquête réalisée auprès de clients afin de mesurer leur satisfaction face à un produit ou un service.

**Marketing** : est l'ensemble des actions ayant pour objectif de prévoir ou de constater, et le cas échéant, de stimuler, susciter ou renouveler les besoins du consommateur. Orienté vers l'action il regroupe l'ensemble des activités visant concrètement l'écoute et la satisfaction des besoins des consommateurs.

**Satisfaction** : fait de donner à quelqu'un ce qu'il attend, ce dont il a besoin.

## RESUME

Les espaces de lecture publique, en l'occurrence les bibliothèques sont un lieu naturel pour chercher distraction et information de nature diverse sur un sujet d'actualité, une question scientifique ou technique, un événement socioculturel. Et pour que les bibliothèques vivent il faut qu'ils satisfassent leurs usagers. Pour que ces derniers soient satisfaits il faut les mettre au cœur du fonctionnement interne des bibliothèques. C'est-à-dire mettre en place des méthodes pour mesurer leur niveau de satisfaction. D'où notre thème « **Ajuster les services d'un SID en fonction des besoins des utilisateurs : Cas de la Bibliothèque de Cadjèhoun** ».

Le problème général identifié est le faible taux de fréquentation des usagers dans la bibliothèque de Cadjèhoun. Cette difficulté est sous-tendue par trois problèmes spécifiques à savoir l'inexploitation du fonds documentaire, l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers, la méconnaissance des bibliothèques.

Ces problèmes relevés s'expliquent par différentes problèmes spécifiques. Le premier résulte de l'absence d'une politique de prêt. Quand au second, l'inadéquation des horaires d'ouverture explique le faible taux de fréquentation des usagers observé au niveau des deux bibliothèques. Enfin, le troisième problème spécifique, la méconnaissance des bibliothèques découle de la non appropriation du marketing des SID.

Grâce aux investigations de terrain, notamment le questionnaire de recherche, ces hypothèses se sont révélées concluantes. Des diagnostics ont pu être ainsi établis et nous avons pour finir proposé des approches de solutions aux problèmes identifiés. Les conditions de mise en œuvre de ces approches ont été clairement définies et des recommandations faites aux acteurs à divers niveaux, pour la satisfaction des usagers de cette bibliothèque.

## ABSTRACT

The spaces of public reading, in this case the libraries are a natural place to look for distraction and information of various natures on a topic of actuality, a scientific or technical question, and a sociocultural event. And so that the libraries live it is necessary that they satisfy their users. So that these last are satisfied it is necessary to put them to the heart of the internal working of the libraries. That means to put some methods in place to measure their level of satisfaction. From where our theme « **To adjust the services of a SID according to the needs of the users : Case of the Library of Cadjehoun** ».

The identified general problem is the weak rate of company of the users in the libraries of Cadjehoun. This difficulty is underlain by three specific problems to know the inexploitation of the documentary fund, the unsuitability of the opening timetables with the availability of the users, the ignorance of the libraries.

These raised problems explain themselves by different hypotheses. The first results from the absence of a loan politics. When at second, the unsuitability of the opening timetables explains the weak rate of company of the users observed to the level of the two libraries. Finally, the third specific problem, the ignorance of the libraries, ensues of the non appropriation of the marketing of the SIDS.

Thanks to the investigating of land; notably t the questionnaire of research, these hypotheses proved to be conclusive. Some diagnoses have can be established thus and we have to finish proposed of the approaches of solutions to the identified problems. The conditions of setting to work of these approaches have clearly been defined and of the recommendations made to the actors to various levels, for satisfaction of the users of these two libraries.

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION GENERALE

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

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

Paragraphe 1 : Présentation de la structure d'accueil de stage : la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL)

Paragraphe 2 : Etat des lieux sur les prestations de la DNPL

Section 2 : Ciblage de la problématique

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

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

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

Section 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

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

Paragraphe 2 : Méthodologie adoptée

Section 2 : 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 1 : Approches de solutions

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

Paragraphe 2 : Approches de solutions aux problèmes spécifiques n° 2 et 3

Section 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions

Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit de la DNPL.

Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit du personnel de la bibliothèque ;

## CONCLUSION GENERALE

## BIBLIOGRAPHIE

## ANNEXES

## TABLE DES MATIERES

# INTRODUCTION GENERALE

Les bibliothèques ont pour objectif de mettre à la disposition du plus grand nombre des collections ouvertes et diversifiées. Elles doivent contribuer au développement de l'esprit critique par la culture. Elles manifestent un intérêt croissant pour leurs usagers, à leurs publics réels et potentiels, à la population qu'elles sont censées desservir. La connaissance des publiques s'affinent : publics et non- publics, usagers et non usagers, ceux qui viennent pour le plaisir et ceux qui viennent pour travailler etc. Tous ont des pratiques et des besoins différents. Comment répondre à tous et à chacun ?

Dans un contexte de libéralisme économique, la légitimité des services publics dépend de leur capacité à fournir des prestations de qualité afin de satisfaire les usagers dans le respect de l'intérêt général. D'où un intérêt croissant pour les outils de mesure de la qualité et de la satisfaction des usagers. Il nous a donc semblé nécessaire de mieux comprendre la satisfaction des usagers d'une bibliothèque. Comment interpréter les informations fournies par une enquête de satisfaction ? Pour cela nous avons décidé de travailler sur le thème « **Ajuster les services d'un SID en fonction des besoins des utilisateurs : Cas de la Bibliothèque de Cadjèhoun** ».

Notre étude s'articulera autour de trois (03) grandes parties :

- La première, un chapitre préliminaire, sera consacrée aux observations de stage et au ciblage de la problématique.
- la deuxième partie, le chapitre premier dans lequel il sera question du résultat de nos enquêtes et de la vérification de nos hypothèses.
- Enfin dans la troisième partie chapitre deuxième, nous aborderons les approches de solutions et ferons des recommandations à l'endroit des responsables des bibliothèques pour une amélioration de la qualité des services rendus aux usagers.

# CHAPITRE PRELIMINAIRE

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

Dans ce chapitre nous présenterons en une première section le cadre physique de l'étude et les observations que nous y avons faites et dans une seconde section, nous procéderons au ciblage de la problématique afin de formuler notre sujet de réflexion.

## **SECTION 1 : Cadre physique de l'étude et observation de stage**

Le stage pratique de fin de formation organisé par l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature au profit des étudiants du cycle I en sciences et techniques de l'information documentaire dans les locaux de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture du 05 octobre au 05 janvier.

Il sera question dans cette section de présenter le cadre physique de l'étude (paragraphe1) et d'exposer les observations faites au cours dudit stage (paragraphe2)

### **Paragraphe 1 : Présentation de la structure d'accueil de stage: la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL)**

Nous présentons dans un premier temps la DNPL et ses services ayant servi de cadre physique de notre stage.

#### **A- Localisation, origine et activités de la DNPL**

##### **a- Situation géographique et historique**

La Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL) est sise à Cadjèhoun, dans la 1<sup>ère</sup> von à droite, en partant des feux tricolores de la

mosquée Cadjèhoun vers le passage supérieur de Houéyiho. Elle occupe le 1<sup>er</sup> étage du bâtiment administratif non badigeonné, portant enseigne "CeNALP"(Centre National d'Animation et de Lecture Publique). Créée par le décret n° 2009 - 243 du 09 juin 2009 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales (MCAPLN), et rendue opérationnelle par l'arrêté 2010 n° 042/MCAPLN/DC/SG/DNPL/SA du 12 mars 2010, la DNPL est une structure publique à compétence nationale.

Elle est née de la fusion des deux anciennes structures qu'étaient la DBPL (Direction des Bibliothèques et de la Promotion Littéraire) et le CeNALP. Ainsi, elle a hérité de leurs services et de leurs ressources humaines. Sa Directrice, Mme Marie-Claire SOSSOUHOUNTO, est nommée en juin 2010. La création de la DNPL est survenue dans un contexte où beaucoup de défis restent à relever dans le secteur du livre et de la lecture. Il est question d'œuvrer afin d'offrir aux populations l'accès à l'écrit et la maîtrise de la lecture qui représentent un enjeu de développement pour le gouvernement.

#### b- Missions et attributions

Les missions de la DNPL sont aussi nombreuses que variées. Elle est chargée de :

- élaborer, actualiser et mettre en œuvre la politique nationale du livre et de la lecture ;
- mettre en œuvre le plan de développement et de modernisation des Bibliothèques, Centres de Lecture Publique (CLP) et Centres de Lecture et d'Animation Culturelle (CLAC) ;
- développer la circulation du livre et de la lecture pour desservir les localités rurales ;

- intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les centres de lecture et les bibliothèques ;
- organiser en réseaux les bibliothèques publiques sur l'ensemble du territoire national ;
- promouvoir le livre et la lecture en langues nationales et étrangères auprès des jeunes et des écoles ;
- identifier et répertorier les œuvres littéraires orales et écrites en vue de leur exploitation aux plans national et international ;
- participer, soutenir la participation des acteurs privés du livre aux foires et salons régionaux et internationaux du livre en vue de la promotion des activités éditoriales nationales ;
- organiser en collaboration avec les acteurs nationaux du livre, des manifestations de promotion du livre et de la lecture ;
- organiser la politique du prêt interbibliothèques au Bénin ;
- assurer le contrôle des aides destinées aux Bibliothèques, CLP et CLAC ;
- développer la coopération internationale et bilatérale par des partenariats financiers et techniques.

## **B- Organisation et fonctionnement**

L'arrêté ayant rendu opérationnelle la DNPL a prévu pour son fonctionnement :

- un Secrétariat Administratif (SA) ;
- un Service des Ressources Humaines et Financières (SRHF) ;
- un Service de la Coordination et de l'Animation des Réseaux (SCAR) ;
- un Service de la Promotion Littéraire (SPL) ;
- un Service du Développement des Collections et du Traitement (SDCT) et un Service du Suivi, de l'Evaluation et de la Formation (SSEF).

### **a- Le Secrétariat Administratif**

Le Secrétariat Administratif est chargé de :

- l'enregistrement, la saisie, la préparation et l'expédition des courriers ;
- la ventilation du courrier conformément aux instructions du Directeur National de la Promotion du Livre et de la Lecture ;
- la réception, l'acheminement et le classement du courrier et l'archivage des documents ;
- l'exécution de toute autre tâche administrative à lui confiée par le Directeur.

### **b- Le Service des Ressources Humaines et Financières**

Ce Service a pour missions de :

- élaborer et exécuter le budget ;
- tenir la comptabilité de la Direction ;
- acquérir les documents, le matériel et les équipements ;
- assurer l'abonnement aux périodiques et revues ;
- gérer les ressources financières et matérielles de la Direction ;
- gérer la carrière des agents.

Le Service des Ressources Humaines et Financières comprennent deux Divisions :

- la Division des Ressources Humaines (DRH) et
- la Division Régie et Matériel (DRM).

### **c- Le Service de Coordination et de l'Animation des Réseaux**

Il a pour rôles de :

- coordonner les activités des Bibliothèques Départementales (BD), des CLP et des CLAC ;
- organiser des tournées périodiques dans les réseaux de lecture publique ;
- assister au plan technique les BD, les CLP et les CLAC ;
- assurer la formation des animateurs et responsables des BD, des CLP et des CLAC ;
- travailler en étroite collaboration avec les réseaux des bibliothèques et centres de lecture associés ;
- développer le partenariat régional et international avec les réseaux des bibliothèques et centres de lecture ;
- assister les réseaux dans la réalisation d'activités de promotion du livre, de la lecture et d'animation culturelle ;
- exploiter les conclusions des analyses des statistiques aux fins d'améliorer le taux de fréquentation des bibliothèques et centres de lecture et définir les stratégies par rapport aux résultats.

Le Service de la Coordination et de l'Animation des Réseaux regroupe deux Divisions :

- la Division de la Coordination des Réseaux (DCR) et
- la Division de l'Animation (DA).

### **d- Le Service de la Promotion Littéraire**

Le Service de la Promotion Littéraire est chargé de :

- assurer la promotion du livre ;
- valoriser la littérature orale et écrite en langues nationales ;
- identifier, sélectionner et exploiter les productions littéraires écrites et en langues nationales ;

- éveiller et développer au sein des populations et particulièrement des enfants, le goût de la lecture en collaboration avec les collectivités locales ;
- veiller à la mise à disposition des populations alphabétisées, d'un fonds documentaire approprié en langues nationales ;
- rechercher des partenariats pour la promotion du livre en général et du livre béninois en particulier ;
- appuyer et faciliter les échanges avec les associations des professionnels béninois du livre aux niveaux national et international.

#### **e- Le Service du Développement des Collections et du Traitement**

Ce Service a pour missions de :

- identifier les documents à acquérir et élaborer les listes d'acquisition en collaboration avec le Service de la Coordination et de l'Animation des Réseaux ;
- traiter, cataloguer et indexer les documents acquis à titre onéreux ou de don ;
- suivre les abonnements et assurer le traitement des périodiques ;
- mettre les documents à la disposition des bibliothèques et centres de lecture.

Le Service du Développement des Collections et du traitement comporte deux Divisions :

- la Division du Traitement des Documents (DTD) et
- la Division du Développement des Collections (DDC).

## **f- Le Service du Suivi, de l'Evaluation et de la Formation**

Il a pour rôles de :

- centraliser et analyser les statistiques de fréquentation des Bibliothèques, des CLP et des CLAC, et de définir les stratégies par rapport aux résultats ;
- évaluer les actions et la mise en œuvre du plan stratégique de développement et de modernisation des BD, CLP et CLAC ;
- contribuer à la recherche des sources de financement pour la mise en œuvre des programmes de promotion de la lecture et du livre béninois, de développement du réseau national et la mise en œuvre de la politique nationale du livre et de la lecture ;
- initier des projets culturels au profit des Bibliothèques de lecture publique et des CLAC ;
- élaborer le plan de formation des gestionnaires des BD, des CLP et des CLAC ;
- assurer le recyclage et la formation du personnel des Bibliothèques, des CLP et des CLAC ;

Le Service du Suivi, de l'Evaluation et de la Formation est le point focal de la DNPL auprès de la Direction de la Programmation et de la Prospective (DPP). Il regroupe deux Divisions :

- la Division du Suivi-Evaluation (DES) et
- la Division Formation (DF).

Chacun de ces Services est placé sous l'autorité d'un chef service nommé par arrêté du Ministre sur proposition du Directeur. Leur liste n'étant pas limitative, d'autres Services peuvent être créés par décision du Ministre en charge de la Culture. Un Comité de Direction composé du Directeur, du Directeur Adjoint, des chefs services et du délégué du personnel, se réunit une

fois par mois et en session extraordinaire en cas de nécessité. Il rend compte périodiquement des résultats de ses travaux au Ministre de la Culture.

## **Paragraphe 2 : Etat des lieux sur les prestations de la DNPL**

Il se fera sur la base des constats faits dans les différentes structures visitées

### **A- Etats des lieux des espaces de lecture publique**

#### **a- La bibliothèque de Cadjèhoun**

Située au rez-de-chaussée de l'immeuble de la DNPL, la bibliothèque de Cadjèhoun est une petite bibliothèque de quartier, d'un fonds total de 1196 livres. Elle est ouverte du mardi au vendredi de 08h 30 à 12h 30 et de 14h 30 à 18h 30 et les samedis de 08h 30 à 15h. Les ouvrages, disposés dans des rayonnages placés tout au long des murs, sont en accès libre. Il convient de préciser qu'un petit espace d'environ 15 cm est laissé entre chaque rayon et le mur pour éviter la détérioration des livres par l'humidité. La bibliothèque de Cadjèhoun comporte deux sections : la section des enfants et celle des adultes.

Au niveau de la section enfantine, figurent quatre rayons. Ainsi, nous avons le rayon de

- « Littérature Jeunesse Albums » qui, en plus des documents, comporte des jeux éducatifs (scrabble junior, cartes, puzzle, imagier etc) pour les enfants et le rayon « Littérature Jeunesse Romans ». Le troisième rayon comporte des documents chinois et le quatrième est garni de quelques titres d'anciens périodiques acquis ou reçus de façon ponctuelle car la bibliothèque n'est abonnée à aucun titre. A même le sol, sont disposés

quatre bacs contenant des bandes dessinées. Dix poufs et deux petites chaises permettent aux enfants de s'installer pour lire.

***Photo 1: Section enfantine de la bibliothèque de Cadjèhoun***

Dans la section adulte, on distingue en dehors du bureau de la responsable, cinq rayons : deux pour les romans et trois autres pour les ouvrages de référence, les documentaires ou ouvrages de culture générale et les ouvrages didactiques. Ces ouvrages, comme ceux de la section des enfants, sont tous classifiés selon la CDD (Classification Décimale de Dewey). De l'information documentaire, il ne se trouve dans tout le personnel de la DNPL qu'un seul spécialiste, archiviste-documentaliste, formé à l'ENAM.

Au niveau des CLAC toutefois, l'Organisation Intergouvernementale de la Francophonie (OIF) qui assure majoritairement leur dotation en ouvrages et ceci une fois tous les deux ans, veille à ce qu'ils soient traités avant d'être mis en cartons et acheminés. A la Direction, le traitement des ouvrages (description bibliographique, classification, cotation, étiquetage) se fait à la salle de

conférence, en raison de l'inexistence d'un local réservé à cet usage. La DNPL ne dispose pas non plus d'un magasin pour le stockage des documents.



***Photos 2 et 3: Cartons d'ouvrages à la salle de conférence***

La bibliothèque de Cadjèhoun est fréquentée par des usagers de toutes catégories. Les apprenants du primaire y viennent pour généralement lire les bandes dessinées ou s'adonner aux jeux éducatifs ; ceux du secondaire et du supérieur pour faire des recherches ou lire des romans et les enseignants pour préparer des cours. La responsable chargée de gérer la bibliothèque n'a pas d'adjoint; ce qui entraîne la fermeture de l'espace en cas de son indisponibilité (pour raison de maladie, de deuil ou autres). Le prêt à domicile n'étant pas instauré, les ouvrages sont consultés sur place. Ainsi, les usagers n'arrivent pas à toujours profiter pleinement du savoir contenu dans les livres. Pour consulter les documents, ils disposent de quatre tables et de seize chaises. La bibliothèque sert donc en même temps de salle de lecture. La propreté du cadre est entretenue chaque matin par l'agent d'entretien. Mais l'espace réservé à cet effet est étroit.

Quant au fond documentaire, quoique varié, il n'offre pas toujours les ouvrages correspondant aux besoins des usagers.



*Photos 4 et 5: Section adulte et présentoir de périodiques de la bibliothèque de Cadjehoun*

### **b- La bibliothèque d'Akpakpa**

Officiellement mis en service le 07 juillet 2011, la bibliothèque d'Akpakpa est comme celle de Cadjehoun une petite bibliothèque de quartier. Elle présente donc de nombreuses similitudes avec celle-ci. Les horaires d'ouverture sont par exemple les mêmes. Les deux sections, adulte et jeunesse, s'y trouvent également; et les ouvrages, en accès libre, sont tous classés selon la CDD. La bibliothèque d'Akpakpa possède un fonds documentaire estimé à plus de 4.000 livres. Elle est gérée par deux responsables, une dame, responsable principale et

son adjoint. Ceci présente l'avantage d'assurer le respect des horaires d'ouverture; les deux responsables ne pouvant pas être tous empêchés (pour raison de maladie, de deuil ou autres) au même moment.

La bibliothèque est beaucoup plus fréquentée par les élèves des établissements environnants (Akpakpa centre, Providence, Béthanie, PADRE PIO) qui y viennent non seulement pour lire mais aussi se distraire. Comme à Cadjèhoun, la bibliothèque d'Akpakpa ne fait pas de prêt à domicile.



***Photos 6 et 7: Sections enfantine et adulte de la bibliothèque d'Akpakpa***

## **B- Inventaire des atouts et des problèmes**

### a- Inventaire des problèmes

Les problèmes relevés sont relatifs à :

- l'inadéquation des horaires d'ouvertures avec la disponibilité des usagers.
- l'absence d'une politique de prêt.
- l'absence d'une politique d'abonnement
- l'absence de spécialiste de l'information documentaire

- l'absence de catalogues dans les bibliothèques
- l'absence d'une stratégie marketing
- L'absence de permanence

C'est ce travail préliminaire mais indispensable qui nous a conduit au ciblage de la problématique.

### **b- Inventaire des atouts**

- regroupe une collection riche et variée de documents
- permet aux usagers de venir se cultiver
- participation de la bibliothèque aux jeux concours selibej. Ce jeu a permis aux participants de gagner des livres
- offre un cadre convivial

## SECTION 2 : Ciblage de la problématique

### Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

#### A- Choix de la problématique

Tous les problèmes ci-dessus énumérés sont regroupés en trois (03) problématiques différentes telles que présentées dans le tableau ci-après.

**Tableau 1** : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt

N°	Centres d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématiques
1	La recherche de la satisfaction optimale des usagers des deux bibliothèques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'inexploitation du fonds documentaire de la bibliothèque</li> <li>- L'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers</li> <li>- Le désintéressement des usagers</li> </ul>	faible taux de fréquentation des usagers	Problématique pour une satisfaction optimale des usagers de la bibliothèque de Cadjèhoun
2	Recrutement de personnels qualifiés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de personnel qualifié ;</li> <li>- le niveau inadéquat du personnel en poste dans les deux bibliothèques</li> <li>- Méconnaissance des techniques bibliothéconomiques</li> </ul>	Manque de ressources humaines qualifiées	Problématique de la qualité du personnel pour une gestion efficace et efficiente de la bibliothèque de Cadjèhoun
3	Amener les usagers potentiels à s'intéresser aux deux bibliothèques et fidéliser les usagers réels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Méconnaissances des bibliothèques</li> <li>- Inexistence d'une politique d'animation</li> <li>- Absence de méthodes de mesure de satisfaction des usagers</li> </ul>	Absence d'une stratégie marketing dans les deux bibliothèques	Problématique pour une mise en place d'une stratégie de marketing dans la bibliothèque.

Ce regroupement des problèmes par centre d'intérêt nous a permis de déduire les problématiques suivantes :

- la problématique pour une satisfaction optimale des usagers des bibliothèques de Cadjèhoun ;
- la problématique d'une gestion efficace et efficiente des espaces de lecture publique ;

- la problématique pour une mise en place d'une stratégie marketing dans les bibliothèques

Pour atteindre les objectifs qui sont les leurs et pour favoriser l'accès à l'information, à la promotion du livre et de la lecture publique, la bibliothèque doit résoudre toutes ces problématiques. En effet, elles sont toutes importantes. Cependant, nous ne nous consacrerons qu'à la résolution d'une seule d'entre elles qui est « **problématique pour une satisfaction optimale des usagers de la bibliothèque de Cadjèhoun** ».

## **B- Justification du choix de la problématique**

Comme énoncé précédemment, le choix de la problématique de notre étude n'a pas été fait au hasard. Nous avons remarqué que la bibliothèque, c'est-à-dire celles de Cadjèhoun peine à satisfaire les besoins de ses usagers. Les problèmes identifiés sont regroupés en trois grandes problématiques à savoir :

- **problématique pour une satisfaction optimale des usagers de la bibliothèque de Cadjèhoun**
- **problématique d'une gestion efficace et efficiente de la bibliothèque de Cadjèhoun**
- **problématique pour une mise en place d'une stratégie de marketing dans la bibliothèque de Cadjèhoun**

De ces trois différentes problématiques, la première, celle que nous avons choisie, nous paraît la plus importante. En effet, il est indispensable de trouver des solutions durables aux problèmes de l'inexploitation du fonds documentaire de bibliothèque, l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers, le désintéressement des usagers.

Quant à la deuxième problématique, elle prend en compte la résolution des problèmes liés à l'absence de personnels qualifiés parce qu'un service de

qualité dépend aussi de la qualité du personnel. La résolution de ce problème va favoriser la satisfaction des usagers.

Toutes ces raisons justifient donc le choix de notre problématique : *"problématique pour une satisfaction optimale des usagers de la bibliothèque de Cadjèhoun "*.

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

### **A- Spécification de la problématique**

Pour la résolution de la problématique de notre étude, nous avons identifié un problème général et trois (03) problèmes spécifiques.

Le **problème général** s'énonce comme suit: le faible taux de fréquentation des usagers

De ce problème général, découlent les **problèmes spécifiques** ci-après:

- l'inexploitation du fonds documentaire des deux bibliothèques
- l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers
- le désintéressement des usagers

## **B- Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée**

La problématique de l'étude étant posée et les problèmes spécifiques déterminés, nous procéderons à l'identification des causes de ces problèmes et à la spécification des hypothèses de l'étude afin de réaliser le tableau de bord.

Ensuite, il sera question de la revue de littérature et de la définition de la méthodologie de recherche. Cette méthodologie a pris en compte deux points essentiels à savoir:

- l'approche empirique composée de techniques de collecte des données indispensables à la vérification des hypothèses formulées et
- l'approche théorique qui se consacre à l'analyse de ces données.

# CHAPITRE PREMIER

## CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Cette partie sera consacrée au cadre théorique, à la méthodologie suivie, aux résultats issus de nos enquêtes et à la vérification des hypothèses.

## **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**

Toute recherche doit être effectuée dans le souci d'atteindre un but précis; autrement, elle serait vaine et futile. Notre étude vise donc un certain nombre d'objectifs.

##### a- Objectifs de l'étude

- ***Objectif général***

L'objectif général poursuivi par notre étude est de proposer une politique permettant d'améliorer la qualité des services. De cet objectif général, se dégagent des objectifs spécifiques.

- ***Objectifs spécifiques***

Se basant sur les problèmes spécifiques énoncés ci-dessus, les objectifs spécifiques se présentent comme suit:

- proposer une politique de prêt
- proposer une politique de permanence

- proposer une politique de marketing

#### b- Hypothèses de l'étude

- *Hypothèses*

Le problème général posé est le faible taux de fréquentation des usagers. Nous pensons que ce problème découle de l'insatisfaction des usagers qui est due à la mauvaise qualité des services offerts par les deux bibliothèques.

- *Hypothèses spécifiques*

- Le premier problème spécifique qui est l'inexploitation du fonds documentaire s'explique par l'absence d'une politique de prêt
- L'inadéquation des horaires d'ouvertures avec la disponibilité des usagers qui est notre deuxième problème spécifique pourrait expliquer le faible taux de fréquentation des usagers
- La méconnaissance de la bibliothèque par les usagers qui est notre troisième problème spécifique pourrait être due à l'absence d'une stratégie marketing.

## **B- Tableau de bord de l'étude et revue de littératures**

### **a- Tableau de bord de l'étude (voir page suivante)**

**Tableau 2** : Tableau de bord de l'étude

Niveau d'analyse	Problématiques	Objectifs	Causes	Hypothèses
Niveau général	Faible taux de fréquentation des usagers	Proposer une politique permettant d'améliorer la qualité des services	Mauvaise qualité des services offerts par les deux bibliothèques	L'insatisfaction des usagers découle de la mauvaise qualité des services offerts par les deux bibliothèques
Niveaux spécifiques	1 L'inexploitation du fonds documentaire	Proposer une politique de prêt	Absence d'une politique de prêt	L'inexploitation du fonds documentaire pourrait être due à l'absence d'une politique de prêt.
	2 La non accessibilité aux documents en temps voulu par les usagers	Proposer une politique de permanence	L'inadéquation des horaires d'ouvertures de la bibliothèque avec la disponibilité des usagers	La non accessibilité aux documents en temps voulu par les usagers serait due à l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers
	3 La perte des usagers et leur désintéressement	L'absence d'une stratégie marketing	Le désintéressement des usagers	Le désintéressement des usagers seraient dû à l'absence d'une stratégie marketing

## **b- Revue de littérature**

Pour mieux cerner le sujet de notre étude, il nous a paru nécessaire dans un premier temps de nous référer aux écrits des chercheurs qui ont déjà réfléchi sur la question et dans un second temps les articles sur le sujet que nous avons retrouvé sur internet.

Dans leur ouvrage « MERCATOR 2000 » DALOZ, Jacques LENDREVIE et Denis Lindon, après avoir défini le concept de fidélité, ont présenté les principaux facteurs de la satisfaction ainsi que les moyens d'action marketing correspondants. Pour ces auteurs, une satisfaction optimale de la clientèle passe par un marketing relationnel. En effet, le bibliothécaire doit chercher à établir et maintenir de bonnes relations avec les usagers, les connaître, leur parler, les écouter si possible, les associer à la vie de la bibliothèque.

Selon Jan Carlzon, dont les propos sont rapportés dans « Marketing management » a déclaré à ce sujet le véritable capital d'une entreprise, c'est le nombre de clients satisfaits. L'objectif premier de la bibliothèque doit être la satisfaction de ses usagers. Au sujet de la réussite de l'entreprise, Yves Chirouza dans son ouvrage « Marketing et stratégie: le marketing » affirme la réussite d'une entreprise dépend de sa capacité à gagner et à conserver la confiance et la fidélité de sa clientèle, c'est-à-dire que le bibliothécaire doit fidéliser ses clients réels et aller à la recherche des clients potentiels. Dans le même sens Edgard Woolard en mettant l'accent sur l'importance de satisfaire le client, disait dans « Marketing des concepts » que l'on ne fait rien de bon si on ne parvient pas à toucher le client.

C'est dans cette optique que les auteurs Fornell, Johnson, Anderson dans leurs ouvrages « The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. » (1996) affirment qu'un niveau de satisfaction élevé engendre une rétention accrue des consommateurs. Pour ces auteurs, un client satisfait est susceptible d'intensifier sa relation avec l'entreprise en achetant plusieurs

produits. Il est indispensable que les entreprises effectuent de sondages réguliers pour mesurer l'évolution du niveau de satisfaction de leurs clients.

Dans la littérature, le concept de satisfaction a été souvent confondu à trois autres construits que sont l'émotion, l'attitude et la qualité du service. Ainsi, avant de passer en revue les déterminants de la satisfaction, on le distinguera de ces trois construits.

- *distinction entre les construits « satisfaction » et « émotion »*

Plusieurs chercheurs considèrent que la satisfaction est un construit cognitif distinct de l'émotion, Oliver déclare dans «Effet of satisfaction and antécédents on consumer préférence and intention »( 1981) définit la satisfaction comme étant « l'état cognitif de l'acheteur étant adéquatement ou non récompensé pour les sacrifices consentis ». Il continue en disant que la satisfaction est comme « une évaluation de la “surprise” inhérente à l'acquisition d'un produit et/ou à une expérience de consommation. C'est un résumé de l'état psychologique rencontré lorsqu'un sentiment de déception par rapport aux attentes se combine avec les émotions éprouvées avant l'expérience de consommation [...] La satisfaction se fond dans l'attitude générale vis-à-vis des produits, mais sans jamais l'affecter considérablement. »

- *Distinction entre les construits « satisfaction » et « attitude »*

L'orientation évaluative de la satisfaction a parfois conduit des chercheurs à la considérer comme une forme d'attitude. Par exemple, Czepiel et Rosenberg dans « The study of consumer satisfaction »1977 proposent la définition suivante : « La satisfaction est une attitude dans le sens qu'elle est une orientation évaluative [...] La satisfaction du consommateur est un type spécial d'attitude car, par définition, elle ne peut exister avant l'achat ou la consommation. »

La satisfaction se distingue de l'attitude en ce qu'elle est contingente et situationnelle (transitoire) alors que l'attitude est relativement stable. Selon Oliver dans «effectif of satisfaction and antécédents on consumer préférence and intention »(1977), l'attitude traduit l'orientation affective relativement stable d'un consommateur vis-à-vis d'un produit, d'un point de vente ou d'un processus tandis que la satisfaction traduit la réaction émotionnelle faisant suite à une expérience non confirmatoire qui agit au niveau de l'attitude de base et qui est spécifique à l'acte de consommation. »

- *Distinction entre les construits « satisfaction » et « qualité du service »*

Dans la littérature sur les services, il existe un lien entre la satisfaction et la qualité du service. Ce débat a été déclenché par la définition de la qualité perçue du service, proposée par Parasuraman, Zeithaml et Berry (1985). Ceux-ci définissent la qualité du service, telle qu'elle est perçue par les consommateurs, comme étant l'écart entre leurs attentes (ce que les consommateurs considèrent devoir être le service offert par la firme) et leurs perceptions de la performance des prestataires de ce service. Ainsi, la confusion entre les deux construits, satisfaction et qualité perçue, est surtout due au fait que les chercheurs ont recours au même modèle de dis confirmation lors de l'opérationnalisation de ces deux construits. (Service attendu et performance perçue), Parasuraman, Zeithaml et Berry (1988 : 16) précisent plus tard la différence entre ces deux construits : « La distinction entre qualité du service et satisfaction est cohérente avec celle qui existe entre attitude et satisfaction : la qualité du service représente un jugement global, ou attitude, qui concerne la supériorité du service, tandis que la satisfaction est associée à une transaction spécifique. ». Dans une étude récente, Sureshchandar et al. (2002) rapportent que les deux concepts de satisfaction et de qualité du service sont différents mais fortement corrélés.

Pour ce qui est du lien de causalité, Bitner (1990) ainsi que Bolton et Drew (1991) montrent que la satisfaction est un antécédent de la qualité du service. Cronin et Taylor (1992) trouvent, au contraire, que la qualité du service est un antécédent de la satisfaction. D'après Bolton et Drew (1994), les deux concepts s'influencent mutuellement. Teas (1993) croit que ces résultats ne sont pas nécessairement contradictoires et propose que la séquence dépend du cadre d'analyse (transactionnel versus relationnel). Ainsi, lorsque l'analyse porte sur une transaction spécifique, la qualité perçue se trouve à être antécédent de la satisfaction. Par contre, lorsque l'analyse porte sur plusieurs transactions à la fois, la qualité perçue est fonction de la satisfaction.

## **1. Les déterminants de la satisfaction**

La satisfaction intègre des processus à la fois cognitifs et affectifs. Le processus cognitif a été introduit par Oliver (1980) et connu sous l'appellation modèle de dis confirmation des attentes. Selon ce modèle, la satisfaction est le résultat de la comparaison entre la performance perçue et les attentes.

### ***1.1. La formation des attentes cognitives et affectives***

La dis confirmation est le déterminant le plus important de la satisfaction. Cette dis confirmation est le résultat de la comparaison entre l'expérience vécue (la performance) et les attentes. D'où l'importance lors de l'étude des attentes de considérer à la fois la facette cognitive et la facette affective des attentes.

### ***1.2. L'impact des réactions émotionnelles sur la satisfaction***

Dans les études sur la satisfaction, les chercheurs rapportent généralement un impact positif des émotions positives et un effet négatif des émotions négatives sur la satisfaction (une relation congruente entre la valence des réactions émotionnelles et la satisfaction). Cette congruence peut s'expliquer par la portée limitée de ces études à des produits ou services utilitaires. En effet, cette

congruence ne semble pas être le cas dans les contextes de consommation de certains produits ou services expérientiels (ou hédoniques), des contextes dans lesquels le consommateur s'attend parfois à vivre, aussi, des émotions négatives (Arnould et Price, 1993; Ladhari, 2003). C'est particulièrement le cas des activités de consommation comme des sorties de plein air durant lesquelles le consommateur est à la recherche des sensations fortes. Dans ces cas, les émotions négatives – vécues à des niveaux d'intensité variés – ont un impact positif sur le niveau de la gratification, et donc sur le niveau de la satisfaction retirée de l'activité (Arnould et Price, 1993). Si la prise en compte des réactions émotionnelles positives et négatives est indispensable dans l'évaluation de la satisfaction, davantage d'études méritent d'être réalisées pour estimer leur pouvoir explicatif du niveau de satisfaction du consommateur.

## **2. Les conséquences de la satisfaction et de l'insatisfaction**

Des nombreux déterminants identifiés, il est question maintenant des conséquences de la satisfaction et de l'insatisfaction. Les consommateurs satisfaits et ceux insatisfaits peuvent adopter plusieurs types de réactions : le rachat (ou la fidélité), le bouche-à-oreille positif (recommandation du fournisseur) et négatif (avertissement des amis et des membres de la famille), le départ, le retour de l'article, et la réclamation. Trois de ces types de réactions ont fait l'objet de nombreux travaux : le comportement de réclamation, la fidélité et le bouche-à-oreille positif et négatif.

Le comportement de réclamation est défini par Jacoby et Jaccard (1981 : 6) comme « une action entreprise par un individu qui entraîne la communication d'éléments négatifs concernant un produit ou un service vers un producteur, un distributeur ou une troisième entité ». Le comportement de réclamation ne constitue qu'une des réponses à l'insatisfaction. En effet, dans la littérature, les auteurs avancent plusieurs réponses à l'insatisfaction : le départ (Hirschman,

1970; Richins, 1987), le comportement de réclamation (Bearden et Teel, 1983; Hirschman, 1970; Richins, 1987; Singh, 1990), le bouche à oreille négatif (Anderson, 1988; Richins, 1983; Singh, 1990) et l'inaction (Valle et Krishnan, 1978).

- Les caractéristiques démographiques
- Les caractéristiques psychologiques
- Les caractéristiques culturelles

### **2.1. La fidélité**

La relation entre la satisfaction et la fidélité a fait l'objet de nombreuses études. Plusieurs chercheurs rapportent une relation linéaire entre la satisfaction et la fidélité. La satisfaction se trouve ainsi associée à une plus grande fidélité de la part des consommateurs. Bitner dans « Evaluating Service encounters : The effects of physical surroundings and employee response »( 1990) rapporte que la satisfaction a un effet indirect – via l'attitude postérieure à la consommation – sur les intentions de rachat le même auteur rapporte des effets directs et indirects – via la qualité perçue du service – de la satisfaction sur la fidélité.

D'autres chercheurs comme Coyne dans « Meaningful Stratégie for the Real World »(1989) rapportent que la relation entre la satisfaction et la fidélité est non linéaire. Il va plus loin en disant, que la relation entre la satisfaction et la fidélité dépend de deux seuils critiques : la relation est forte quand la satisfaction est faible, modérée quand la satisfaction est à un niveau intermédiaire et très forte quand la satisfaction est à un niveau élevé. Oliva et al. Confirment dans « A Cognitive Model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions »(1992) les propos de Coyne et font remarquer que la fidélité s'accroît rapidement lorsque le niveau de satisfaction dépasse un certain seuil. Ngobo dans « Les Relations non linéaires entre la satisfaction, la fidélité et les réclamations. Actes du Congrès de l'Association Française du Marketing,

Bordeaux » (1998) soutient que la satisfaction ne devrait avoir un effet significatif sur la fidélité qu'à partir d'un seuil minimum de satisfaction; à partir de ce seuil, la fidélité augmente à un taux croissant puis à un taux décroissant lorsque la satisfaction atteint un niveau très élevé.

Enfin, d'autres études montrent que des caractéristiques individuelles (démographiques ou psychologiques) modulent la relation entre la satisfaction et la fidélité. C'est le cas de Homburg et Giering qui rapportent dans « Personal characteristics as moderators of the relations between customer satisfaction and loyalty. Psychology and Marketing »(2001) que l'âge, le revenu et la recherche de variété constituent des facteurs modulateurs de cette relation. Selon les chercheurs il existe un lien entre le bouche à oreille et la satisfaction.

Les recherches montrent que les clients satisfaits font connaître leur niveau de satisfaction d'une manière informelle via la bouche-à-oreille. Selon Anderson , la bouche à oreille serait surtout le fait de clients très satisfaits ou, au contraire, très insatisfaits.

On examinera dans les deux prochaines sections la relation entre l'insatisfaction et la bouche à oreille négative et la relation entre la satisfaction et la bouche à oreille positive.

## ***2.2. Bouche à oreille***

- La relation entre l'insatisfaction et le bouche à oreille négatif

Anderson (1998) préconise que les clients insatisfaits auraient tendance à favoriser ce type de communication plutôt que d'autres types de réponses. Certains chercheurs postulent l'existence de facteurs modulateurs de la relation entre le niveau de satisfaction et le bouche à oreille négatif. Ainsi, Richins et Bloch dans « After the new wear off :the temporal context of product involvement » (1986) trouvent que l'implication dans un produit et l'expertise

motivent le consommateur à s'engager dans une activité de bouche-à-oreille négatif. Selon cet auteur la tendance au bouche-à-oreille négatif dépend de la sévérité du problème. Enfin, Singh dans « A typology of consumer dissatisfaction response style : » (1990), avance l'attribution de causalité de l'échec comme facteur d'influence sur la relation entre l'insatisfaction et le bouche-à-oreille négatif. Ainsi, la tendance des consommateurs à parler à d'autres de leur insatisfaction est plus élevée dans le cas où la responsabilité du problème est imputée à la firme (une cause externe) contrairement au cas où la responsabilité du problème est attribuée à soi-même (une cause interne; par exemple, une mauvaise utilisation du produit).

- La relation entre la satisfaction et la bouche à oreille positive

Host et Knie-Andersen dans « Modeling customer satisfaction in mortgage credit companies ». (2004) affirment qu'il ya une relation positive entre le niveau de satisfaction et l'intention de recommander un fournisseur de services. Kraft et Martin (2001) proposent que le bouche à oreille positive est fonction de l'enchantement (surprise associée à une satisfaction très élevée), des bénéfices attendus, de l'implication dans le produit (ou service), des normes sociales, et de facteurs personnels et situationnels. Payne, Parry, Huff, Otto et Hunt dans « consumer complimenting behavior : exploration and elaboration. Journal of consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior » (2001) rapportent que le bouche à oreille positif est plus probable lorsque le consommateur s'attend à une réponse favorable de la part du vendeur; dans le cas d'une satisfaction très élevée; dans le cas où le consommateur trouve du plaisir à complimenter et à flatter les autres.

## **Paragraphe 2: Méthodologie adoptée**

Nous avons deux méthodologies à savoir :

- Méthodes empiriques ;
- Méthodes théoriques

### **A- Méthodes empiriques**

Elles englobent l'observation directe, la recherche documentaire et l'enquête.

#### **a- Observation directe**

La méthode d'observation directe nous a permis de cerner les réalités du terrain et de faire l'état des lieux. C'est cette étape qui a conduit au choix de la problématique de notre étude.

#### **b- Recherche documentaire**

Dans le cadre de notre étude, nous avons effectué des recherches dans des centres d'information et de documentation et sur internet. A la bibliothèque Patrick VIEYRA de l'ENAM et à la bibliothèque de l'ENEAM, nous avons consulté des mémoires présentant pour nous un centre d'intérêt. Nous nous sommes également intéressés à des monographies obtenues à la Bibliothèque de Cadjèhoun. Sur internet, nous avons exploré des sites spécialisés tels que celui de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB). Ainsi, nous avons pu découvrir des articles scientifiques publiés dans le BBF (Bulletin des Bibliothèques de France) qui ont été d'une grande utilité pour notre travail.

### **c- Enquête**

#### ✓ *Outils de la collecte des données :*

Nous avons distribué le questionnaire de recherche au personnel de la bibliothèque de Cadjèhoun et à ces usagers.

#### ✓ *Cible et échantillon :*

Notre cible est exclusivement constituée des usagers des bibliothèques de Cadjèhoun. La population cible est composée pour la plupart d'élèves et d'étudiants.

#### ✓ *Cadre de la collecte :*

La distribution du questionnaire a été faite dans la bibliothèque de Cadjèhoun.

#### ✓ *Outils de présentation des données :*

Les données issues de la collecte seront présentées dans des tableaux. A chaque étape, nous ferons une interprétation synthétique et objective pour mettre en relief l'essentiel à retenir et faciliter une bonne compréhension.

#### ✓ *Outils d'analyse :*

L'analyse des données se fera grâce à la technique de dépouillement manuelle. Nous allons considérer comme recevables les hypothèses ayant obtenu au moins 50% d'avis favorables.

## **B- Approches théoriques de résolution des problèmes**

### a- Approche théorique de résolution du problème spécifique n° 1

Notre premier problème spécifique est relatif à l'inexploitation du fonds documentaire des bibliothèques. Pour résoudre ce problème, il convient de mettre en place une politique de prêt.

### **b- Approche théorique de résolution du problème spécifique n° 2**

L'inadéquation des horaires d'ouverture de la bibliothèque avec la disponibilité des usagers constitue notre deuxième problème spécifique. A ce problème, nous allons suggérer l'extension des heures d'ouverture de la bibliothèque.

### **c- Approche théorique de résolution du problème spécifique n° 3**

Le désintéressement des usagers pourrait être dû à l'absence d'une stratégie marketing. Pour la résolution de ce problème, il s'avère important d'aller à la rencontre du public et non toujours le contraire, parler de la bibliothèque dans les écoles parce que l'école est un partenaire incontournable pour faire des élèves des futurs usagers de l'information. Car apprendre à lire très jeune est excellent et l'école est le meilleur lieu pour cela. La bibliothèque vient en renfort à la découverte du livre.

## **SECTION 2 : Collecte et analyse des données**

Dans cette section, notre tâche consistera à collecter et à analyser les données susceptibles de permettre la vérification de l'hypothèse formulée.

### **Paragraphe 1: Enquêtes et vérification des hypothèses**

Il s'agira de collecter dans un premier temps les données et dans un second temps procéder à leur dépouillement

#### **A- Préparation et réalisation des enquêtes**

Cet exercice nous a conduit à l'élaboration du questionnaire .Le questionnaire a été adressé à la responsable de la bibliothèque de Cadjèhoun et à ses usagers. Le questionnaire comporte (05) questions: les deux premières questions renseignent sur les services offerts par les bibliothèques. Les Trois dernières renseignent sur la satisfaction et les attentes des usagers .Sur les 35 exemplaires de questionnaires distribués, 25 ont été récupérées et ont pu être exploités, soit un taux de recouvrement de 71% de l'échantillon.

## B- Dépouillement et présentation des données

Les résultats issus du dépouillement des questionnaires sont consignés dans les tableaux suivants:

**Tableau 3: Quels sont les services offerts par les bibliothèques ?**

Réponses proposées	Réponses recueillies
Consultation sur place	Oui
Animation	Non
Prêt à domicile	Non
Autres	

Source: enquête réalisée

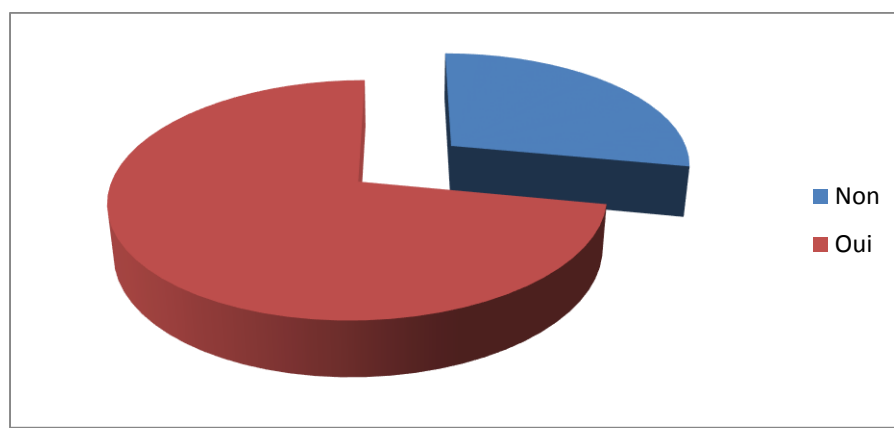
### **Interprétation:**

L'analyse de ce tableau montre que dans la bibliothèque de Cadjèhoun, il n'y a qu'un seul service qui est offert aux usagers. C'est à dire la consultation sur place.

**Tableau 4: Aimeriez – vous faire des prêt à Domicile ?**

Réponses proposée	Nombre	Pourcentage (%)
Non	7	28
OUI	18	72
<b>Total</b>	25	100

Source: enquête réalisée



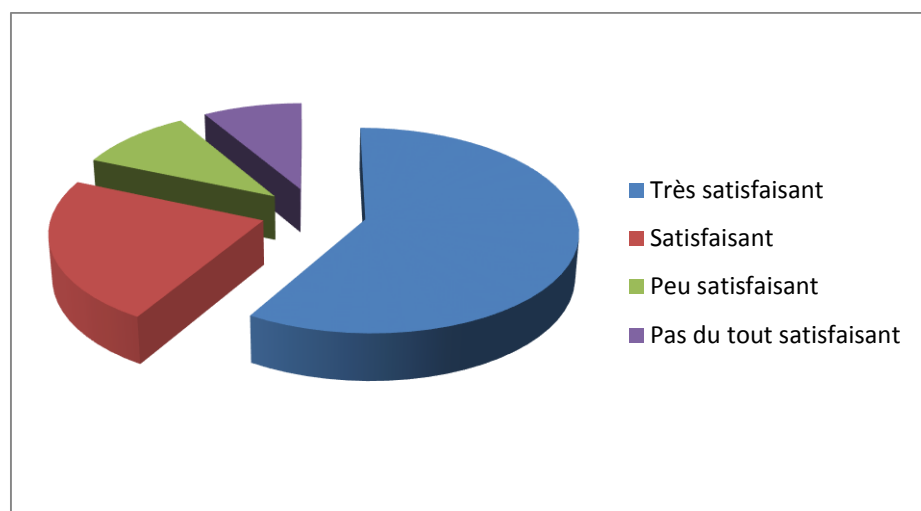
### **Interprétation:**

Sur l'ensemble des usagers ayant répondu à nos questions, 72% auraient souhaité faire des prêts. Les 7% restants ont répondu non.

### **Tableau 5: Quel est le Degré de satisfaction des usagers par rapport aux horaires d'ouverture de la bibliothèque de Cadjèhoun ?**

Réponses proposées	Nombre	Pourcentage (%)
Très satisfaisant	0	0
Satisfaisant	5	20
Peu satisfaisant	7	18
Pas du tout satisfaisant	13	52
Total	25	100

Source: enquête réalisée



### **Interprétation:**

L'analyse des données de ce tableau montre que seuls **20%** des usagers sont satisfaits. **18%** des usagers sont peu satisfaits et **52%** ne sont pas du tout satisfaits

### **Tableau 6 : Existe t- il une politique dans la bibliothèque de Cadjèhoun ?**

	Non	Oui
<b>Existence d'une politique de marketing</b>	X	

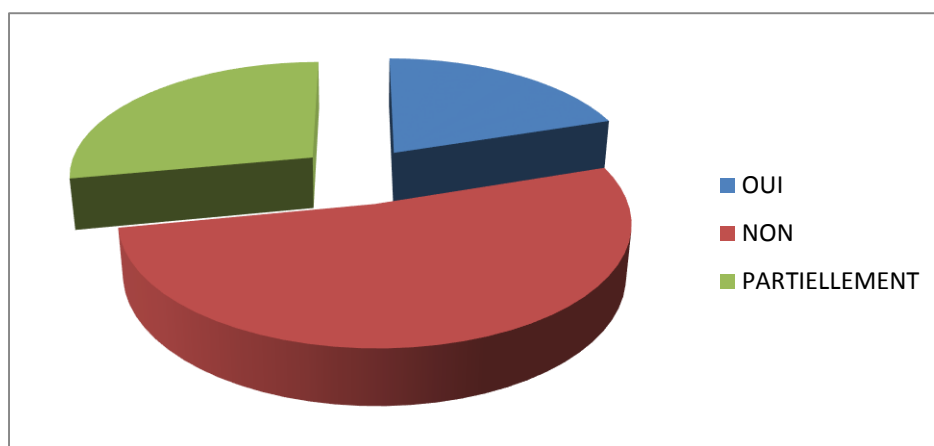
**Source:** enquête réalisée

### **Interprétation:**

L'analyse du tableau montre qu'il n'existe pas dans la bibliothèque de Cadjèhoun un politique marketing

**Tableau 7 : Avez-vous trouvé ce que vous cherchez en venant à la bibliothèque de Cadjèhoun ?**

Avez-vous trouvé ce que vous cherchez	Nombre	Pourcentage %
Oui	5	20
Non	13	52
Partiellement	7	28
Total	25	100



**Interprétation :**

L'analyse de ces résultats nous montre que 52% des personnes interrogées ne sont pas satisfaites et que 28% sont partiellement satisfaites et que 20% ne sont pas du tout satisfaites.

## Paragraphe 2: Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

### A- Vérification des hypothèses

#### a- Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 1

L'hypothèse posée au problème spécifique n°1 qui est l'inexploitation du fonds documentaire est l'absence d'une politique de prêt. Or, le dépouillement (tableau 3) a révélé que les deux bibliothèques c'est-à-dire de Cadjèhoun ne font pas de prêt à domicile. Le dépouillement du tableau n°4 a révélé que 72% des usagers questionnés souhaitent faire du prêt à domicile. L'hypothèse n° 1 ayant ainsi obtenu 72% d'avis favorables, elle est vérifiée.

#### b- Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 2

Notre hypothèse n° 2 est ainsi libellée : l'inadéquation des horaires d'ouverture explique le faible taux de fréquentation des usagers. A la question n°2 de notre questionnaire, "qui renseigne sur la satisfaction des usagers sur les horaires d'ouverture", 50% ont répondu "*pas du tout satisfaisant*", 20% "*satisfaisant*" et 30% "*peu satisfaisant*" (tableau 4). Le seuil de recevabilité de 50% étant atteint, nous pouvons donc conclure que le faible taux de fréquentation des usagers s'explique effectivement par l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers. L'hypothèse n° 2 est ainsi vérifiée.

c- Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 3

L'hypothèse n° 3 explique le désintéressement des usagers de la bibliothèque par la non appropriation par la bibliothèque de Cadjèhoun du marketing des SID.

## **B- Etablissement du diagnostic**

*a- Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n° 1*

Compte tenu des résultats de notre enquête, nous établissons que l'inexploitation du fonds documentaire résulte de l'absence d'une politique de prêt dans les deux bibliothèques.

*b- Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n° 2*

En nous fondant sur les résultats, nous retenons que le faible taux de fréquentation des usagers s'explique par l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers.

*c- Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n° 3*

Enfin, nous concluons pour ce qui est du troisième et dernier problème spécifique qu'il émane de la non appropriation du marketing des SID.

# CHAPITRE DEUXIEME

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

Dans ce dernier chapitre, il sera question de proposer des mesures ou approches de solutions susceptibles d'améliorer la qualité des services offerts aux usagers à travers les causes précédemment citées et qui sont supposées être à la base des problèmes spécifiques. Nous mettons donc l'accent sur les approches de solutions (section1) et les conditions de leurs mises en œuvre (section2)

## **SECTION 1: Approches de solutions**

### **Paragraphe 1: Approches de solutions au problème de l'inexploitation du fonds documentaire**

Le diagnostic établi révèle que ce problème est dû à l'absence d'une politique de prêt. Pour la résolution de ce problème la personne en charge de la gestion de la bibliothèque devra autoriser :

- **l'inscription à la bibliothèque.**

L'inscription consiste à identifier tout usager désireux d'emprunter des ouvrages à la bibliothèque. Le bibliothécaire note alors ses coordonnées (nom, prénom, adresse, date de naissance, profession ou établissement d'étude) sur une fiche. Il peut également s'assurer de l'identité et du domicile de son nouvel inscrit en lui demandant une pièce d'identité, ou une carte scolaire. En échange, le nouvel inscrit reçoit une carte de la bibliothèque spécifiant le nom de l'établissement, ses nom, prénoms et adresse (parfois une photo d'identité). Cette carte est

remise à jour tous les ans avec, si besoin est, une modification des indications portées sur la fiche;

- **le prêt à domicile**

Pour faire le prêt à domicile, le lecteur présente les ouvrages qu'il a retenus. Le bibliothécaire retire la fiche de prêt de chacun de ces livres. Cette fiche porte le nom de l'auteur, la cote et le numéro d'inventaire du document. Elle est placée dans la pochette du lecteur sur laquelle sont notés le nom, l'adresse, l'établissement scolaire et le numéro d'inscription de l'utilisateur. La pochette, munie des fiches de prêt des différents documents empruntés, est placée dans une boîte (le fichier), classée par ordre alphabétique avec celles des autres lecteurs-emprunteurs de la bibliothèque. Avant de partir, le lecteur est informé de la date de retour de ses documents. Plusieurs procédés sont alors possibles : une feuille de retour collée à la première ou à la dernière Page du livre peut le renseigner, le bibliothécaire ayant pris soin d'y marquer la date de retour. Afin d'éviter les retards et les vols, on peut mettre deux fiches de prêt dans le livre. L'une va dans la pochette du lecteur ; l'autre est placée dans un fichier appelé échéancier à la date limite indiquée au lecteur pour le retour de ses documents. Si, passée cette date, il reste des fiches dans le fichier, elles signalent nécessairement des documents en possession de retardataires à qui il convient de faire un rappel pour qu'ils passent les rendre à la bibliothèque. Au retour des livres, la fiche de prêt du livre est remise à sa place dans l'ouvrage. La pochette du lecteur, vide, est alors remplacée avec les autres pochettes. La durée de prêt varie selon la bibliothèque ; on compte en général deux à trois semaines, sauf pour les nouveautés qui répondent à des règles particulières (durée de prêt réduite et absence de prolongation). Pour satisfaire le plus grand nombre de lecteurs en ce qui concerne les associations, les écoles, les documents sont prêtés pour une durée plus longue qu'à un particulier. Leur nombre varie selon les besoins du

demandeur et le fonds disponible de la bibliothèque. Lorsque les documents sont restitués à la bibliothèque, il peut arriver qu'ils soient abimés. Dans ce cas, l'usure n'est pas prise en compte; mais si la détérioration est incontestable ou si le livre est perdu, le remboursement doit être envisagé en tenant bien sûr compte de l'état du livre au moment du prêt.

**Tableau 8 : Schéma d'une Fiche de Prêt**

Cote			
AUTEUR			
Prénom			
Titre			
Editeur			
Nom du lecteur	Date de retour	Nom du lecteur	Date de retour

Source : guide pratique du bibliothécaire page- 27

**Tableau 9 : Feuille de Retour**

Feuille de retour			
Date de retour	Date de retour	Date de retour	Date de retour

Source : guide pratique du bibliothécaire page-29

## **Paragraphe 2: Approches de solutions aux problèmes de l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers**

A ce problème nous allons proposer :

- l'extension des horaires d'ouverture, c'est-à-dire que la bibliothèque au lieu d'ouvrir de 8h30 à 12h30 et de 15h à 18h30 pourrait ouvrir de 8h30 à 13h30 et de 15h à 19h30. Cela pourrait permettre à la majorité des usagers qui sont la plus part des élèves d'avoir accès à la bibliothèque. Cela augmentera à coup sûr le taux de fréquentation que nous jugeons très faible pour le moment.
- La permanence qui consistera à assurer le fonctionnement de la bibliothèque de façon continue.

## **Paragraphe 3: Approches de solutions aux problèmes de la méconnaissance de la bibliothèque**

A ce problème, nous allons proposer la recherche des lecteurs qui fait partie intégrante du travail du bibliothécaire. Elle passe par l'organisation des visites ponctuelles (découverte de la bibliothèque) ou régulières (visites de classes) de la bibliothèque.

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

### **Paragraphe 1: Recommandations à l'endroit de la DNPL**

La proposition des approches de solutions ne garantit pas à elle seule l'amélioration de la gestion des espaces de lecture publique au Bénin. Pour l'obtention des résultats escomptés, il importe grandement que ces solutions soient mises en œuvre. Pour leur application, nous recommandons donc à la DNPL de:

- organiser des séances de formation et de recyclage à l'intention du personnel des bibliothèques.
- se battre pour qu'on procède au recrutement des spécialistes de l'information documentaire parce que n'importe qui ne peut exercer des tâches bibliothéconomiques
- d'instruire les gestionnaires des bibliothèques à faire des animations et instaurer le prêt à domicile.

D'instaurer la permanence dans les bibliothèques

### **Paragraphe 2 : Recommandation à l'endroit du personnel**

Pour répondre aux besoins des usagers et contribuer à la bonne marche de la bibliothèque, le personnel doit :

- collaborer étroitement avec la DNPL en respectant ses dispositions pour la bonne gestion des espaces de lecture publique et en soutenant ses initiatives

- développer le marketing relationnel, c'est-à-dire avoir le goût du contact avec le public dans la bibliothèque (les jeunes, les adultes) et hors de la bibliothèque (enseignant) pour accueillir les utilisateurs, leur fournir des renseignements. Et ce, dans le but de faire connaître toutes ressources qu'offre la bibliothèque. En bref développer le marketing relationnel.
- Connaître les techniques documentaires (catalogage, bulletinage)
- Etre capable de localiser un ouvrage par sa côte pour mettre à disposition les documents demandés par les usagers
- Faire vivre la bibliothèque en développant des stratégies d'animations parce que l'expérience montre que les bibliothèques qui tiennent le coup sont celles où le bibliothécaire a su bâtir une politique d'animation.
- Avoir une connaissance approfondie de la collection. Le bibliothécaire ne doit pas être un « simple gardien de livres » ni se borner à une connaissance superficielle du fonds. Il ne doit pas seulement indiquer du doigt la place en rayon du livre mais orienter le public dans ses lectures
- Mettre en place des méthodes de mesure de satisfaction des usagers. Ces méthodes sont importantes parce qu'elles permettront non seulement d'être à l'écoute des demandes des usagers mais aussi cela permet d'évaluer les services offerts aux usagers. Au nombre de ces méthodes, nous pouvons citer la boîte à suggestion qui est une caisse munie d'un trou qui permet aux usagers d'exprimer leur mécontentement en terme de critiques ou de faire des suggestions à la bibliothèque. Les avis recueillis dans cette boîte constituent des repères pour la bibliothèque en matière de changement de stratégie, de correction ou d'adaptation de l'offre aux besoins des usagers. Ainsi par des suggestions beaucoup d'idées trouvent leur origine. Comme autre mesure de satisfaction, nous avons les enquêtes de satisfaction qui consistent à soumettre un questionnaire à un échantillon représentatif d'usagers. On demande aux personnes interrogées d'exprimer leur avis sur les services offerts par la

bibliothèque. Les avis qu'apportent ceux-ci vont donc permettre de mesurer leur niveau d'insatisfaction et de procéder à des corrections.

- Fidéliser les usagers en déployant des stratégies d'animation comme le club de lecture

# CONCLUSION GENERALE

Les espaces de lecture publique sont des instruments utiles au développement de l'éducation, de la culture et de l'économie. Ils favorisent en effet le rapprochement des hommes, l'acquisition et l'assimilation des connaissances, ôtent les yeux de l'ignorance et constituent un véhicule puissant pour l'expression de l'identité et de la culture. Rappelons que la bibliothèque se définit aussi par son public, c'est-à-dire que la bibliothèque dans son rôle de fournir l'information doit se soucier des besoins et des attentes de ses usagers mais malheureusement ce n'est pas le cas. C'est pour contribuer à l'amélioration de cette situation que nous avons décidé de travailler sur le thème "*Niveau de satisfaction des usagers : cas de la bibliothèque de Cadjèhoun*".

Notre stage à la DNPL plus précisément à la bibliothèque de Cadjèhoun nous a permis d'identifier un certain nombre de problèmes que nous avons tenté d'expliquer par des hypothèses. Ces problèmes identifiés sont relatifs à l'inexploitation du fonds documentaire, l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers, le désintéressement des usagers. . Pour nous assurer de la véracité de nos hypothèses, nous avons mené des enquêtes à travers notamment les entretiens et le questionnaire de recherche. Après analyse des résultats, celles-ci se sont révélées toutes concluantes. Ainsi nous avons pu établir les diagnostics.

Enfin, pour la satisfaction des usagers, nous avons proposé des approches de solutions qui interpellent la directrice de la DNPL et le personnel de la bibliothèque. Le succès de ces approches dépend des conditions de leur mise en œuvre.

# BIBLIOGRAPHIE

AKOHOU, Sévérine S. (2005) : « **Analyse du niveau de satisfaction de la clientèle du port de Cotonou : contribution pour son optimisation** », mimographe ENEAM

Bitner (1990) « **Evaluating Service encounters : The effects of physical surroundings and employee response** », *revue de l'université de Moncton*, vol.36, num.2,2005

Coyne (1989) « **Meaningful Stratégie for the Real World** », *revue de l'université de Moncton* vol.36, num.2,2005

Czepiel et Rosenberg (1977) « **The study of consumer satisfaction** »  
ELEGBEROU, Georges Mantountoun (2004) «*Evaluation du niveau de satisfaction de la clientèle : le pantagruel* », mimographe ENEAM

Fornell, Johson, Anderson (1996) « **The american customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings.** », *revue de l'université de Moncton*, vol.36, num.2, 2005

**Guide pratique du bibliothécaire** ( N° hors-série,Avril-juin 2002)

Homburg et Giering ,(2001) « **Personal characteristics as moderators of the relations between customer satisfaction and loyalty.Psychology and Marketing** », *revue de l'université de Moncton*, vol.36, num. 2, 2005 Jacques LENDREVIE et Denis LINDON: « **Mercartor 2000** »9<sup>ème</sup> ed.

Oliver (1981) « **Effect of satisfaction and antecedents on consumer preference and intention** », *revue de l'université de Moncton*, vol.36, num.2, 2005

Payne, Parry, Huff, Otto et Hunt ( 2001) « **consumer complimenting behavior : exploration and elaboration. Journal of consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior** », *revue de l'université de Moncton*, vol.36, num.2, 2005

Richins et Bloch (1986) « **After the new wear off :the temporal context of product involvement** », *revue de l'université de Moncton*, vol.36, num.2, 2005

Singh (1990) « **A typology of consumer dissatisfaction response style :** », *revue de l'université de Moncton*, vol.36, num.2, 2005

YOULA E.Naby-Laye Issiaya (1999) «**Contribution à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle : Cas de la SBEE** », mimographe ENEAM

# ANNEXES

# Annexe 1 : Questionnaire de recherche

## Questionnaire de recherche à l'endroit des responsables des deux bibliothèques et à l'endroit des usagers de ces deux bibliothèques

Je me nomme Lucida AGUIDISSOU, Je suis étudiante en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire, filière Bibliothéconomie-Documentation, à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM).

Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire de fin de formation, j'effectue un stage à la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL) et j'ai choisi de réfléchir sur le thème "*Niveau de satisfaction des usagers : cas des bibliothèques d'Akpakpa et de Cadjèhoun*". En vue de recueillir des informations nécessaires à la rédaction du mémoire, j'ai conçu le présent questionnaire à votre intention. Votre contribution me sera indispensable pour le travail.

1°) Quelles sont les services offerts par votre bibliothèque ?

Consultation sur place

Animation

Prêt à domicile

2°) Souhaiteriez-vous faire des prêts à la bibliothèque ?

Non

Oui

3°) Avez-vous trouvé ce que vous cherchez ?

Oui

Non

Partiellement

4°) Trouvez-vous les horaires d'ouverture

Très satisfaisant

Satisfaisant

Peu satisfaisant

Pas du tout satisfaisant

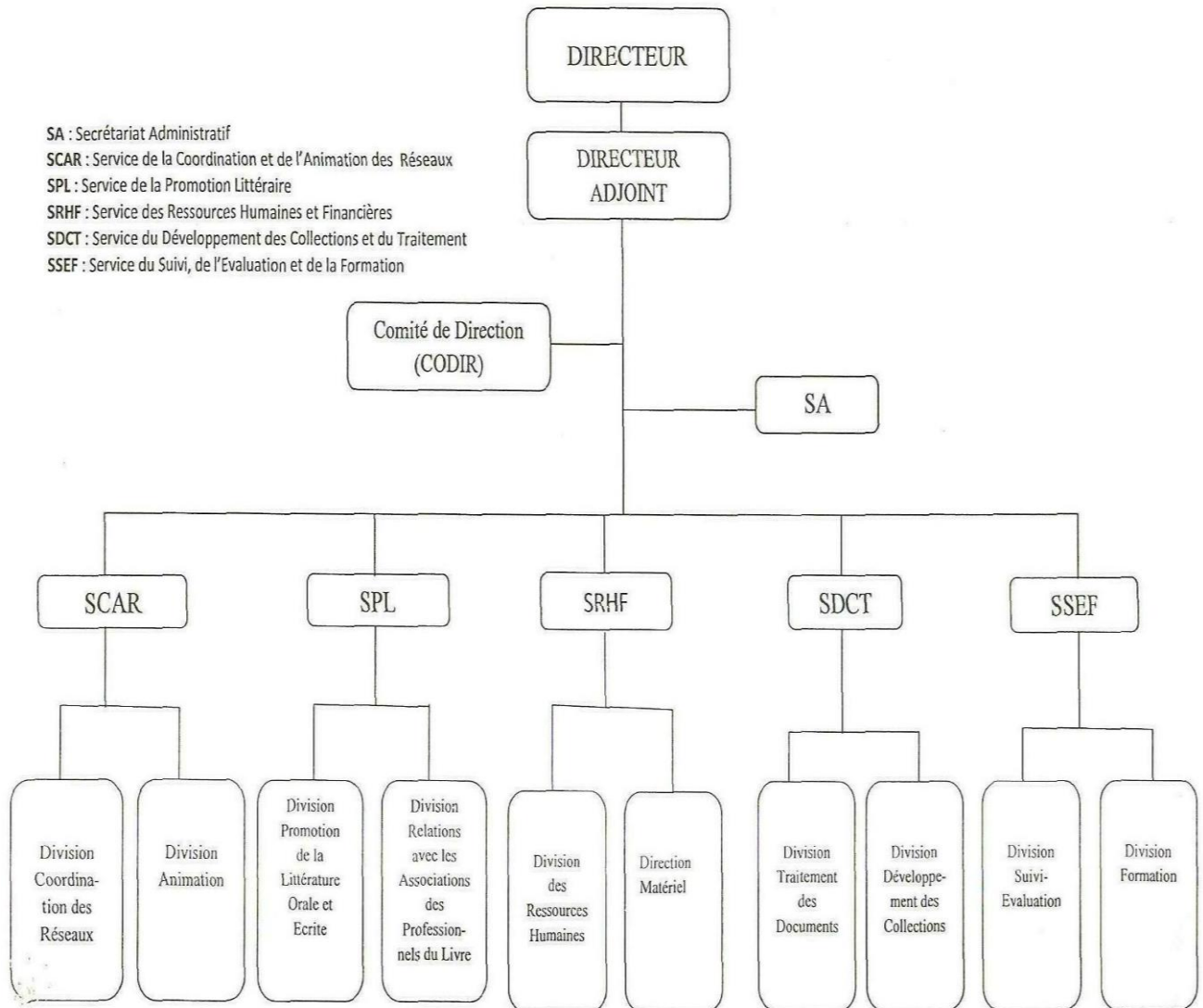
5°) avez-vous une politique marketing

Oui

Non

## Annexe 2 : Organigramme de la DNPL

### ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION NATIONALE DE LA PROMOTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE (DNPL)



# TABLE DES MATIERES

Identification du jury.....	ii
Déclaration d'engagement.....	iii
Dédicaces.....	iv
Remerciements.....	v
Liste des sigles.....	vi
Liste des tableaux.....	vii
Liste des photos.....	viii
Glossaire de l'étude.....	ix
Résumé.....	x
Abstract.....	xi
Sommaire.....	xii
<b>Introduction générale</b> .....	1
<b>Chapitre préliminaire</b> : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stages et ciblage de la problématique.....	3
<b>Section 1</b> : Cadre physique de l'étude et observations de stage.....	4
<b>Paragraphe 1</b> : Présentation de la structure d'accueil de stage : la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL) .....	4
A- Localisation, origine et activités de la DNPL.....	4
a- Situation géographique et historique.....	4
b- Missions et attributions.....	5
B- Organisation et fonctionnement.....	6
a- Le Secrétariat Administratif (SA) .....	6
b- Le Service des Ressources Humaines et Financières (SRHF) .....	7
c- Le Service de Coordination et de l'Animation des Réseaux (SCAR).....	7

d-	Le Service de la Promotion Littéraire (SPL) .....	8
e-	Le Service du Développement des Collections et du Traitement (SDCT) .....	8
f-	Le Service du Suivi, de l'Evaluation et de la Formation (SSEF).....	9
<b>Paragraphe 2 : Etat des lieux sur les prestations de la DNPL.....</b>		10
A-	Etat des lieux sur les espaces de lecture publique.....	10
a-	La bibliothèque de Cadjèhoun.....	10
b-	Labibliothèque d'Akpakpa.....	13
B-	Inventaire des atouts et des problèmes.....	14
a-	Inventaire des problèmes.....	14
b-	Inventaire des atouts.....	15
<b>Section 2 : Ciblage de la problématique.....</b>		15
<b>Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet.....</b>		15
A-	Choix de la problématique.....	15
B-	Justification du choix de la problématique.....	16
<b>Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....</b>		17
A-	Spécification de la problématique.....	17
B-	Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	18
<b>Chapitre premier : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude.....</b>		19
<b>Section 1: Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....</b>		20
<b>Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature.....</b>		20
A-	Objectifs et hypothèses de l'étude.....	20
a-	Objectifs de l'étude.....	20
b-	Hypothèses de l'étude.....	21

B- Tableau de bord de l'étude et revue de littérature.....	21
a- Tableau de bord de l'étude.....	21
b- Revue de littérature.....	23
1. déterminants de la satisfaction .....	26
1.1. <i>La formation des attentes cognitives et affectives</i> .....	26
1.2. <i>L'impact des réactions émotionnelles sur la satisfaction</i> .....	26
2. Les conséquences de la satisfaction et de l'insatisfaction .....	27
2.1. <i>La fidélité</i> .....	27
2.2. <i>Bouche à oreille</i> .....	29
<b>Paragraphe 2 : Méthodologie adoptée</b> .....	30
A- Méthodes empiriques.....	30
a- Observation directe.....	30
b- Recherche documentaire.....	30
c- Enquête.....	31
B- Approches théoriques.....	31
a- Approche théorique de résolution du problème spécifique n° 1.....	31
b- Approche théorique de résolution du problème spécifique n° 2.....	31
c- Approche théorique de résolution du problème spécifique n° 3.....	32
<b>Section 2 : Collecte et analyse des données</b> .....	32
<b>Paragraphe 1 : Enquêtes et vérification des hypothèses</b>	32
A- Préparation et réalisation des enquêtes .....	32
B- Dépouillement et présentation des données.....	33
<b>Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic</b> .....	36
A- Vérification des hypothèses.....	36
a- Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 1.....	36
b- Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 2.....	36
c- Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 3.....	36

B- Etablissement du diagnostic.....	37
a- Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n° 1.....	37
b- Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n° 2.....	37
c- Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n° 3.....	37
<b>Chapitre deuxième</b> : Approches de solutions et conditions de leur mise en œuvre .....	38
<b>Section 1</b> : Approches de solutions.....	39
<b>Paragraphe 1</b> : Approches de solutions au problème de l'inexploitation du fonds documentaire .....	39
<b>Paragraphe 2</b> : Approches de solutions aux problèmes de l'inadéquation des horaires d'ouverture avec la disponibilité des usagers .....	41
<b>Paragraphe 3</b> : Approches de solutions aux problèmes de la méconnaissance de la bibliothèque .....	42
<b>Section 2</b> : Conditions de mise en œuvre des solutions .....	42
<b>Paragraphe 1</b> : Recommandations à l'endroit de la DNPL et du personnel des espaces de lecture publique.....	42
<b>Paragraphe 2</b> : Recommandations à l'endroit du personnel de la bibliothèque de Cadjèhoun l'Etat .....	43
<b>Conclusion générale</b> .....	45
<b>Bibliographie</b> .....	47
<b>Annexes</b> .....	49
<b>TABLE DES MATIERES</b>	