

REPUBLICQUE DU BENIN

\*\*\*\*\*

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

\*\*\*\*\*

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

\*\*\*\*\*



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

\*\*\*\*\*

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

**MEMOIRE DE FIN DE FORMATION  
CYCLE I**

**OPTION :**

Sciences et Techniques de  
l'Information Documentaire

**FILIERE :**

Bibliothéconomie-  
Documentation

**ANNEE ACADEMIQUE : 2011- 2012**

**THEME**

**EXPLICATION DE LA BAISSSE DE  
FREQUENTATION OBSERVEE A LA  
BIBLIOTHEQUE DU CREC**

Réalisé et Soutenu par :

Aymare Germaine HINVI

Sous la Direction de :

Maitre de stage :

**Père Elphège QUENUM**

Directeur du CREC

Directeur de mémoire :

**M. Jean TCHOUGBE**

Enseignant à l'ENAM

**Février 2013**

**IDENTIFICATION DU JURY**

PRESIDENT DU JURY

VICE-PRESIDENT :

MEMBRE DU JURY :

**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 LEURS AUTEURS.**

## **DEDICACE**

A

- Mon papa HINVI Pierrot Nathaniel
- Ma chère maman SOGLO Marthe Epse HINVI
- Mes frères, sœurs, neveux et nièces
- KOTTO Eddy et sa famille
- Mes amis
- Tous ceux qui m'ont soutenu de près ou de loin.

## REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont à l'endroit de :

- M. Jean TCHOUGBE pour avoir accepté de diriger ce mémoire ;
- M. Eustache MEGNIGBETO pour ses orientations ;
- Père Elphège Léon QUENUM, Directeur du CREC, maitre de stage ;
- M. Juste BIO YARA pour ses conseils ;
- Mme Jacqueline KAMING pour son assistance ;
- tous les enseignants en particulier ceux du CEFOCI ;
- tous les camarades de la 28<sup>e</sup> promotion du CEFOCI ;
- tous ceux et toutes celles qui m'ont soutenu, accompagné et aidé dans la réalisation de ce travail.

## **SIGLES ET ABRÉVIATIONS**

### Sigles

### Développement

<b>BIDOC</b>	Bibliothèque - Centre de documentation
<b>CA</b>	Conseil d'Administration
<b>CDD</b>	Classification Décimale de Dewey
<b>CEFOCI</b>	Centre de Formation aux Carrières de l'Information
<b>CREC</b>	Centre de Recherche, d'Etude et de Créativité
<b>ENAM</b>	Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
<b>FSA</b>	Faculté des Sciences Agronomiques
<b>INSAE</b>	Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique
<b>SID</b>	Spécialiste de l'Information Documentaire
<b>STID</b>	Sciences et Techniques de l'Information Documentaire

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableaux</b>	<b>Titres</b>	<b>Pages</b>
<u>Tableau 1</u> :	Fréquentation de la bibliothèque d'Octobre 2011 à Décembre 2012	14
<u>Tableau 2</u> :	Fréquentation de la bibliothèque par inscrit	16
<u>Tableau 3</u> :	Regroupement des différentes faiblesses par centres d'intérêts	19
<u>Tableau 4</u> :	Tableau de bord de l'étude	26
<u>Tableau 5</u> :	Répartition des usagers de la bibliothèque enquêtés par profession	31
<u>Tableau 6</u> :	Répartition des participants aux cafés littéraires enquêtés par profession	31
<u>Tableau 7</u> :	Etablissement du diagnostic	36

## FIGURES

<b>Figures</b>	<b>Titres</b>	<b>Pages</b>
<u>Figure 1</u> :	Organigramme du CREC	9
<u>Figure 2</u> :	Typologie des usagers inscrits à la bibliothèque du CREC	12
<u>Figure 3</u> :	Courbe de la fréquentation absolue du CREC (oct 2011 à déc 2012)	15
<u>Figure 4</u> :	Nombre moyen de fréquentation par inscrit (oct- dec 2011 ; oct-dec 2012)	16
<u>Figure 5</u> :	Présence aux cafés littéraires (2011-2012)	17
<u>Figure 6</u> :	Périodicité de la fréquentation de la bibliothèque	32
<u>Figure 7</u> :	Date de la dernière fréquentation de la bibliothèque	33
<u>Figure 8</u> :	Canal d'information sur l'organisation des cafés littéraires	34
<u>Figure 9</u> :	Raisons de l'absence aux cafés littéraires	34

## **RESUME**

Le développement de toute nation passe nécessairement par l'éducation et la formation des citoyens. Ainsi, chaque pays se dote de structures capables d'aider les hommes à se cultiver à travers l'éducation, la recherche et la formation. C'est le cas des bibliothèques considérées comme lieux de recherche et d'acquisition du savoir. En vue d'aider le public à mieux se cultiver, elles offrent des services et prestations à travers une multitude d'activités. Malheureusement, dans leur fonctionnement, ces structures se retrouvent parfois confrontées à un certain nombre de difficultés qui d'une manière ou d'une autre ralentissent leur bon fonctionnement. La bibliothèque du CREC où nous avons fait notre stage n'échappe pas à ces difficultés. En effet, les divers services qu'elle offre au public ont commencé à ne plus attirer les usagers autant qu'auparavant.

L'objectif de la présente étude est d'apporter des explications à ces baisses constatées pour renforcer la fréquentation de la bibliothèque et la participation aux cafés littéraires. La baisse du taux de fréquentation de la bibliothèque est due à l'absence du prêt à domicile et la baisse de la fréquentation aux cafés littéraires, à l'absence d'une communication efficace envers le public cible. Les données collectées ont confirmé les hypothèses avancées. En effet, la majorité des inscrits à la bibliothèque du CREC sont des élèves et étudiants qui en dehors des horaires de cours sont obligés d'aller aux séances de rattrapage ou aux travaux dirigés les jours et heures normalement réservés au repos, ou sont en classe d'examen. Ils n'ont donc plus assez de temps pour se rendre dans une bibliothèque et y rester. Pour faire face à ces problèmes, il convient d'instaurer le prêt à domicile et de trouver les voies et moyens efficaces pour informer à temps la cible potentielle des cafés littéraires que sont les élèves et étudiants.

# SOMMAIRE

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

**Section I** : Cadre physique de l'étude et observation de stage

**Paragraphe 1** : Présentation du Centre de Recherche, d'Etude et de Créativité (CREC)

**Paragraphe 2** : Etat des lieux de la bibliothèque du CREC

**Section II** : Ciblage de la problématique

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

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

## **CHAPITRE PREMIER : CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE**

**Section I** : Définition des objectifs, des hypothèses et revue de littérature

**Paragraphe 1** : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

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

**Section II** : Collecte et analyse des données

**Paragraphe 1** : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

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

## **CHAPITRE DEUXIEME : APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE**

**Section I** : Approches de solutions

**Paragraphe 1** : Le prêt à domicile

**Paragraphe 2** : Moyens pour assurer une communication effective envers le public cible des cafés littéraires

**Section 2** : Conditions de mise en œuvre et recommandations

**Paragraphe 1** : Conditions de mise en œuvre

**Paragraphe 2** : Recommandations

**CONCLUSION GENERALE**

**BIBLIOGRAPHIE**

**TABLE DES MATIERES**



**INTRODUCTION GENERALE**

La formation, la recherche et la culture livresque constituent des conditions primordiales pour atteindre une ascension intellectuelle. Ainsi, en vue de permettre à chaque individu de se cultiver et de se former, plusieurs structures sont mises à contribution. Il s'agit, parmi tant d'autres, des bibliothèques, vecteurs importants de l'information et de la documentation. Dans le souci d'accompagner les transformations sociopolitiques et culturelles du Bénin dans le domaine de l'éducation, des droits de l'homme et de la bonne gouvernance, de la santé, et de l'environnement, la Compagnie de Jésus a installé le Centre de Recherche, d'Etude et de Créativité (CREC). Ce centre est situé à Godomey et apporte une formation religieuse, académique, psychologique et civique aux personnes et aux familles. Pour atteindre ses objectifs, elle s'est dotée d'une bibliothèque qui offre un appui scolaire et universitaire aux jeunes, un accompagnement spirituel aux religieux, donne des formations en informatique, sensibilise sur la protection de l'environnement et surtout organise mensuellement des séances d'animation sous diverses dénominations : café littéraire, conférence-débat ou groupes d'échanges.

Ces activités s'inscrivent dans une dynamique de progrès et d'adéquation aux besoins des usagers à partir de l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de développement et d'amélioration des prestations. La mission essentielle de la bibliothèque est de fournir l'information et la documentation nécessaires aux divers usagers constitués pour la grande part des élèves, étudiants et de chercheurs. L'état des lieux a révélé la baisse de fréquentation de la bibliothèque et la baisse de participation aux cafés littéraires. C'est donc, pour déterminer les causes de cet état de chose que, nous avons mené notre réflexion sur le thème « Explications de la baisse de fréquentation observée à la bibliothèque du CREC ».

Dans la perspective de la réalisation de ce mémoire, nous articulerons notre réflexion autour de trois axes principaux. Il s'agira premièrement de faire un

état des lieux de la bibliothèque du CREC. Ensuite, de procéder à une détermination des causes des baisses de fréquentation du centre pour enfin les comprendre et proposer des solutions dans le but d'une amélioration des prestations des services au public.

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

## **Section I : Cadre physique de l'étude et observation de stage**

### **Paragraphe 1 : Présentation du Centre de Recherche, d'Etude et de Créativité (CREC)**

#### **A-Historique du CREC**

Fondée au Pays Basque en Espagne en 1539 par le Père Inigo Lopez de Loyola entouré de quelques compagnons, la Compagnie de Jésus est un ordre religieux dont les membres sont appelés Jésuites. Cet ordre a été approuvé par le Pape Paul III en 1540. La Compagnie de Jésus est actuellement dans plusieurs pays à savoir : Bénin, Burkina-Faso, Cameroun, Centrafrique, Congo-Brazzaville, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée-Conakry, Mali, Niger, Sénégal, Tchad, Togo.

La Compagnie de Jésus s'est implantée au Bénin en 1985, année où Monseigneur Isidore de Souza, alors Archevêque de Cotonou, a confié à une équipe de Jésuites la responsabilité de la paroisse de Sèhouè, paroisse rurale située à 90 km au nord de Cotonou. Monseigneur de Souza avait exprimé au Père Provincial de l'époque, le désir que cette paroisse devienne un modèle d'activités proprement pastorales avec des œuvres de développement agricole et de formation professionnelle. La Compagnie de Jésus a cédé en septembre 2001 cette paroisse au clergé diocésain après avoir tenu son engagement pendant seize années de service. L'Archevêque de Cotonou, Monseigneur Nestor ASSOGBA a exprimé le désir que les Jésuites continuent à travailler au service de son diocèse dans le secteur de l'accompagnement spirituel à la fois de la jeunesse et des adultes dans le cadre de la pastorale de la ville de Cotonou. Il propose que l'équipe des Jésuites travaille en étroite collaboration avec les Abbés responsables de « l'Aumônerie des œuvres » du diocèse.

Dans le but de se mettre en condition d'accomplir cette nouvelle mission, le Père Provincial de la Compagnie de Jésus au Bénin d'alors, le père Jean Roger NDOMBI, a pris la décision d'acquérir à Godomey un domaine au profit de la Compagnie. Pour mener à bien ses activités, la Compagnie a créé le Centre de Recherche, d'Etude et de Créativité. Déclaré le 27 Février 2012, il a été publié au journal officiel le 01 Avril 2012 : enregistré sous le n<sup>o</sup>2012/0039 DEP-ATL-LITT/SG/SAG-Assoc du 23 Février 2012.

## **B- Les missions du CREC**

Le CREC accompagne les transformations sociopolitiques et culturelles du Bénin dans le domaine de l'éducation, des droits de l'homme et de la bonne gouvernance, de la santé, et de l'environnement. Avec le CREC, les Jésuites apportent une formation religieuse, académique, psychologique et civique aux personnes et aux familles. Le centre propose également des formations en pairs éducateurs, en informatique, et en santé de la reproduction.

Le CREC a pour missions de sensibiliser les enfants, les jeunes et les adultes, d'accompagner les mutations du Bénin en s'appuyant sur la longue tradition éducative de la Compagnie de Jésus. Pour atteindre ces objectifs, elle s'est dotée d'une bibliothèque qui offre un appui scolaire et universitaire aux jeunes, un accompagnement spirituel aux religieux, donne des formations en informatique, sensibilise sur la protection de l'environnement et organise mensuellement des séances d'animation : café littéraire, conférence-débat ou groupe d'échanges.

## **C- Organisation et fonctionnement du CREC**

Les structures du CREC sont : le Conseil d'Administration et la Direction.

## **1) Le Conseil d'Administration (CA)**

Le Conseil d'Administration est l'organe suprême de décision du CREC. Il a pour rôle de définir la politique globale et les grandes orientations. Il nomme en son sein les membres des différents organes, adopte le budget prévisionnel, examine le bilan de l'exercice passé, les plans stratégiques et les rapports d'activité. Aussi, prononce t-il la suspension ou l'adhésion des membres du Conseil d'Administration, révisé les statuts et le règlement intérieur.

## **2) La Direction**

La Direction est responsable de la mise en œuvre et du suivi. Elle évalue les différents projets et activités du CREC. Le Directeur veille à l'exécution des dispositions des statuts et règlement intérieur. Il est l'ordonnateur du budget. Par ailleurs, il codirige l'exécution des projets avec le Coordinateur de l'appui scolaire et des conférences - débats.

La Direction n'est pas officiellement divisée en structures. Le Directeur est assisté d'un trésorier général, d'un secrétaire général, d'un coordinateur de l'appui scolaire et des conférences - débats, d'un chargé de formation, d'un bibliothécaire, d'un chargé de projet.

### **a) Le Trésorier Général**

Il gère le patrimoine du CREC, assure les entrées et les sorties des fonds du CREC, prépare les rapports financiers et bilans d'exercice à présenter au CA. Il peut donner son avis sur les dépenses ordonnées par le Directeur. Il est également cosignataire des documents bancaires, conserve les pièces comptables, crée les comptes, garde un état complet des biens meubles et immeubles, tient à jour les archives des rapports financiers de même que les documents des accords de financement, réceptionne les dons, subventions et legs offerts au CREC puis explore et soumet au Directeur les sources de financement.

**b) Le Secrétaire général**

Il assure les tâches administratives, rédige les procès-verbaux et comptes-rendus des réunions du CA, assure les correspondances et la sécurité des archives du centre. Il prépare les différents rapports et les soumet au Directeur et au CA.

**c) Le Coordinateur de l'Appui Scolaire et des Conférences - Débats**

Il identifie les besoins en appui scolaire des élèves et étudiants qui fréquentent le Centre, propose les cours qui répondent aux besoins identifiés, recueille les candidatures des professeurs et les soumet au comité de sélection ad hoc mis en place par le Directeur, contrôle le déroulement des cours et en soumet l'évaluation au Directeur. Il établit aussi la liste des thèmes de conférence et les porte à l'approbation du Directeur, suit le bon déroulement des débats et en propose un résumé pour le site web du CREC. De plus, il élabore et diffuse, en collaboration avec le bibliothécaire, les annonces des conférences et débats. Il assure également l'organisation logistique et matérielle des conférences et appuis scolaires.

**d) Le Chargé de formation**

Il organise et suit les formations proposées par le centre, planifie au début de chaque année académique les formations à dispenser, recueille la candidature des formateurs et les soumet au comité de sélection ad hoc mis en place par le Directeur. Il suit les formations et en fait une évaluation dont le rapport est présenté au Directeur.

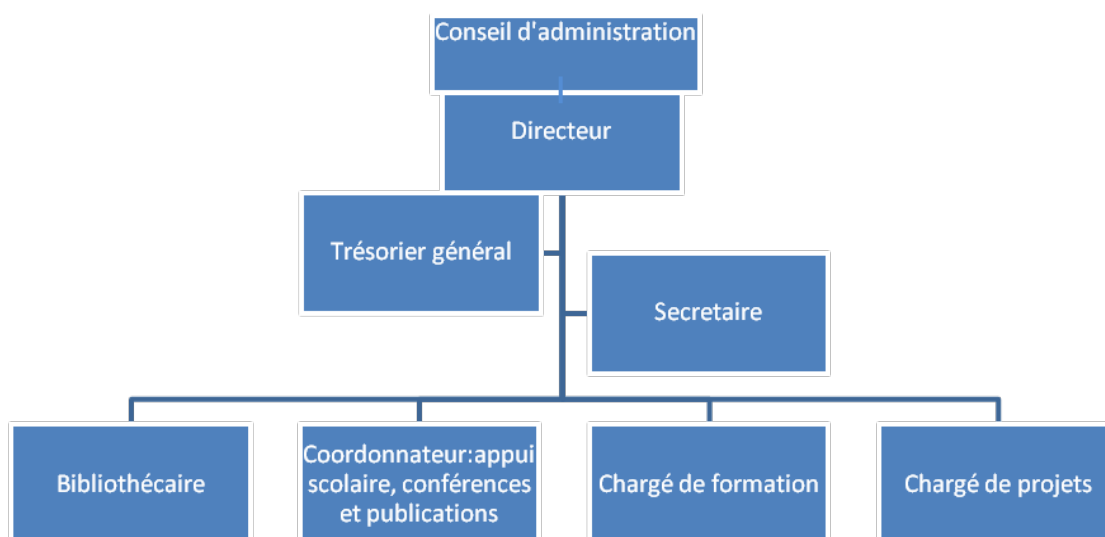
**e) Le Bibliothécaire**

Il est responsable de la bibliothèque, gère la salle de lecture et la réserve de ressources documentaires, enregistre les nouveaux ouvrages et recueille les suggestions des abonnés pour l'acquisition des ouvrages. Il accueille également les usagers et gère les emprunts, procède à la compilation des

statistiques de la fréquentation hebdomadaire de la bibliothèque, prépare et diffuse les différentes annonces sur les activités et formations du CREC. Par ailleurs, il prépare en collaboration avec le coordinateur responsable de l'appui scolaire et des conférences-débats, les salles de conférences et de formation.

**f) Le Chargé de Projets**

Le chargé de projets a pour rôle de suivre la conception et la réalisation des projets du CREC. Il élabore les projets de l'année puis met en place les logistiques nécessaires à leur réalisation enfin, soumet un rapport d'évaluation au Directeur. L'organigramme en figure 1 nous permet de mieux connaître l'organisation, du CREC.



**Figure 1 : Organigramme du CREC**

Après avoir présenté le cadre physique du lieu de stage, nous passons à l'état des lieux de la bibliothèque.

## **Paragraphe 2 : Etat des lieux de la bibliothèque du CREC**

### **A-Organisation générale de la bibliothèque**

#### 1) Les locaux et équipements

La bibliothèque du CREC dispose de deux grandes salles. La première salle de longueur 7,8 m et de largeur 6,1 m soit une superficie de 47.58 m<sup>2</sup> est le magasin doté de 18 rayons, un ordinateur, un bureau. La deuxième de longueur 20,8 m et de largeur 10 m soit une superficie de 208 m<sup>2</sup> est la salle de lecture d'une capacité de 100 places assises. Deux ordinateurs y sont installés, le premier pour la recherche dans la base de données et le second pour le responsable de la bibliothèque. Un espace de longueur 8 m et de largeur 4 m, soit une superficie de 32 m<sup>2</sup> a été aménagée avec deux tableaux pour permettre aux usagers de faire des travaux de groupe. Un bâtiment beaucoup plus adéquat est en construction pour abriter la bibliothèque. Le centre dispose d'un wifi et d'une bonne connexion internet qui facilite la recherche dans la base de données.

#### 2) Le personnel

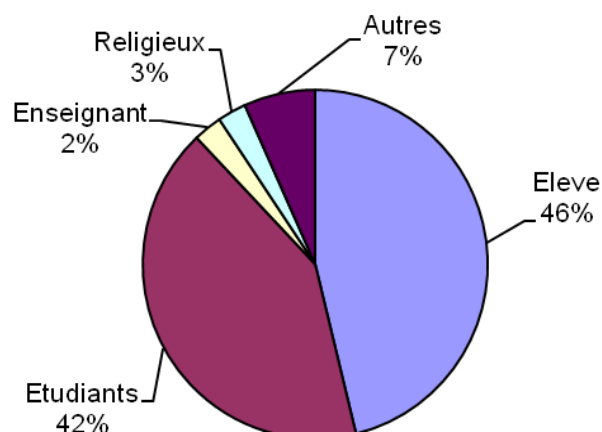
Le personnel de la bibliothèque se résume à un seul agent ayant reçu une formation de base en secrétariat de Direction. Sa formation en gestion des documents s'est faite sur le tas pendant un stage de six semaines à l'Institut Français du Bénin ex Centre Culturel Français de Cotonou (CCF). **La bibliothèque manque donc de personnel qualifié.**

### 3) Le fonds documentaire

L'embryon de la bibliothèque actuelle était à l'origine installé à Sehouè dès l'arrivée des Pères Jésuites au Bénin en 1986. Chemin faisant, le CREC a eu l'ambition d'ouvrir une école doctorale. Il a alors renforcé son fonds documentaire. Mais faute de moyens financiers, il a dû revoir et changer ses objectifs. Le fonds documentaire est composé d'ouvrages de références, de monographies, de périodiques et de la littérature grise. Il est évalué à environ 6000 documents, les périodiques mis à part. Le fonds documentaire est divers et couvre plusieurs domaines (scolaire, universitaire et religieux).

### 4) Le public cible

La bibliothèque du CREC a un fond scolaire, universitaire et religieux. Les ouvrages scolaires sont destinés aux apprenants des classes de 6<sup>e</sup> en Terminale, les universitaires aux étudiants et le fonds religieux pour tout religieux et toute autre personne s'intéressant à la religion. La bibliothèque tient un registre des inscriptions et des fréquentations nominales. Une fréquentation signifie ici la présence d'un inscrit dans les locaux de la bibliothèque en vue de services. Nous avons réparti par type d'utilisateurs les inscrits au titre de l'année 2012 (Figure 2). On en déduit que la bibliothèque est fréquentée par les élèves, étudiants, religieux et les chercheurs. C'est ce que démontrent les statistiques relatives aux inscriptions du 03 Janvier au 20 Décembre 2012 (total = 223).



**Figure 2: Typologie des usagers inscrits à la bibliothèque du CREC**

**Source :** graphique élaboré par nous-même à partir du cahier de statistiques de la bibliothèque

## **B) Les opérations de la chaîne documentaire**

### 1- Acquisition de documents

Suite à l'état des lieux, nous traiterons des activités principales de la bibliothèque. Notamment celles relatives à la chaîne documentaire (acquisition, traitement, diffusion) et celles menées par la bibliothèque du CREC. Ainsi, pour acquérir les documents, le responsable de la bibliothèque se charge d'abord de collecter les besoins des usagers en dépouillant et en analysant le cahier de suggestions qu'il a instauré. Il se rend ensuite, dans les collèges environnant pour avoir la liste des livres au programme. Enfin, il se rapproche des personnes ressources qu'il identifie lui-même pour conseil et avis. A la suite de toutes ses investigations, il retient une liste qu'il soumet au Directeur. La liste finale est validée par ce dernier et les documents sont acquis.

La bibliothèque bénéficie également de dons. En effet, il est de coutume que chaque prêtre du CREC offre à la bibliothèque un livre qu'il avait personnellement acquis et dont il n'a plus besoin. Aussi, des personnes extérieures offrent-elles des documents. La bibliothèque tient un registre des

nouvelles acquisitions. Pour l'année 2012, 270 ouvrages ont été acquis par don et 02 par achat, soit un total de 272 ouvrages acquis pour l'année 2012. De plus, la bibliothèque est abonnée aux quotidiens : la Nation et Fraternité.

## 2- Traitement des documents

Les documents nouvellement acquis sont enregistrés dans un fichier word sur l'ordinateur installé au magasin. Les informations retenues lors de cette opération sont : titre, auteur, matériel d'accompagnement, cote, prix, numéro d'inventaire, numéro d'enregistrement.

Ensuite, les traitements physique et intellectuel sont faits dans une base de données du logiciel PMB. Les champs retenus pour la description bibliographique des ouvrages dans le logiciel sont : titre, titre parallèle, complément de titre, responsabilité, éditeur, collection, collation, notes (note, résumé), indexation (catégorie, indexation décimale, mots clés), langue de publication. La Classification Décimale de Dewey est utilisée pour la cotation. Enfin, la description du contenu se fait en langage naturel car **la bibliothèque n'est pas dotée d'un outil d'indexation**. Une fois les documents traités, ils sont rangés. Les périodiques sont également traités et enregistrés dans PMB mais juste les champs suivants sont remplis : titre, auteur, éditeur, numéro de publication, ISSN. Jusqu'à présent un titre de périodique a été traité d'où le **partiel traitement des périodiques**.

## 3- La diffusion des documents

La bibliothèque du CREC est destinée aux élèves, étudiants, religieux et toute autre personne. L'accès à la bibliothèque est subordonné à une carte obtenue après l'inscription contre paiement d'une somme de 1000 F.CFA pour les élèves et 1500 F.CFA pour les étudiants, fonctionnaires et autres. Le fonds documentaire n'est pas en accès libre. Les documents sont consultés sur place à l'exception des romans qui font l'objet d'un prêt à domicile. Lorsque l'utilisateur se présente à la bibliothèque, il va d'abord chercher la fiche à remplir

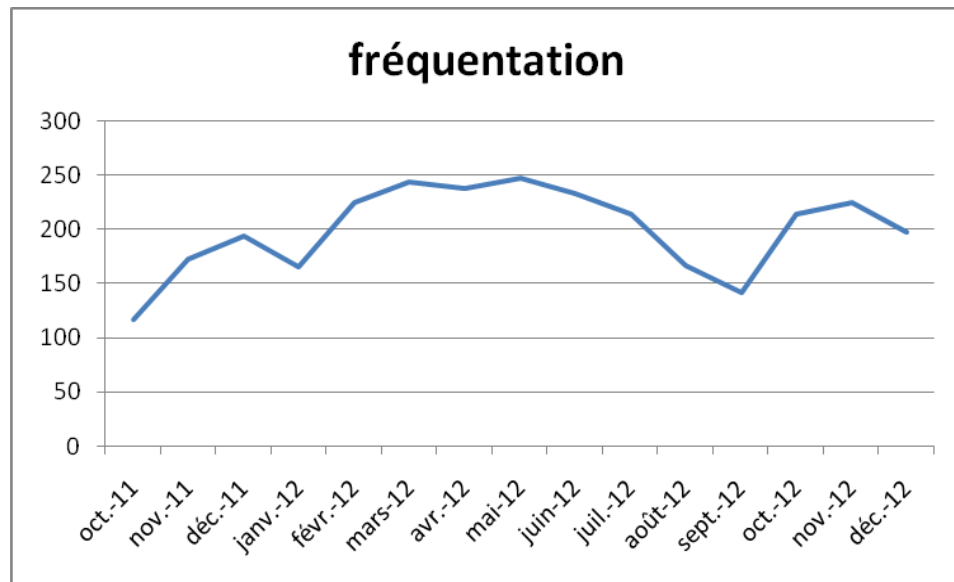
pour obtention des ouvrages. Il se dirige ensuite vers le poste de consultation (ordinateur) réservé aux usagers pour chercher son document à partir du titre, de l'auteur, d'un ou plusieurs mots-clés et tous autre clés. Une fois les ouvrages trouvés dans la base, il remplit la fiche de demande de consultation, un formulaire préétabli par la bibliothèque et la remet au bibliothécaire. Ce dernier à son tour descend au magasin pour la recherche physique du document.

Le Tableau 1 présente les statistiques de la fréquentation de la bibliothèque pour la période allant d'octobre 2011 à décembre 2012. La courbe de la fréquentation sur la même période est présentée à la Figure 3. Elle présente une tendance globalement haussière qui cache cependant une baisse des fréquentations de la bibliothèque.

**Tableau 1 : Fréquentation de la bibliothèque d'Octobre 2011 à Décembre 2012**

Mois	Fréquentation	Mois	Fréquentation	Mois	Fréquentation
Octobre 2011	117	Mars 2012	244	Août 2012	167
Novembre 2011	172	Avril 2012	237	Septembre 2012	142
Décembre 2011	194	Mai 2012	247	Octobre 2012	214
Janvier 2012	165	Juin 2012	233	Novembre 2012	224
Février 2012	224	Juillet 2012	214	Décembre 2012	197

**Source :** Etabli par nous-même à partir du cahier de statistique de la bibliothèque



**Figure 3** : Courbe de la fréquentation absolue du CREC (oct 2011 à déc 2012)

**Source** : Etablie par nous-même à partir du cahier de statistique de la bibliothèque

Notre stage s'étant déroulé d'octobre à décembre 2012 nous avons comparé le nombre total de fréquentations de la même période au cours des années 2011 et 2012 par inscrits.

D'après le Tableau 1, le nombre total de fréquentations d'octobre à décembre 2011 est de 483 ( $117+172+194=483$ ). Pour la période allant d'octobre à décembre 2012, ce nombre est de 635 ( $214+224+197=635$ ). En comparant les statistiques absolues d'octobre à décembre 2012 des mêmes mois de 2011, on en conclut une hausse. Cependant, en prenant en compte le nombre de fréquentations par inscrit, on en tire la conclusion de la baisse de fréquentations. En effet, le nombre total d'inscrits au titre de 2011 est 161 et celui de 2012 est 223 ; le nombre moyen de fréquentations par inscrit et pour les six mois (octobre-décembre 2012 et octobre-décembre 2011) sont présents au Tableau 2.

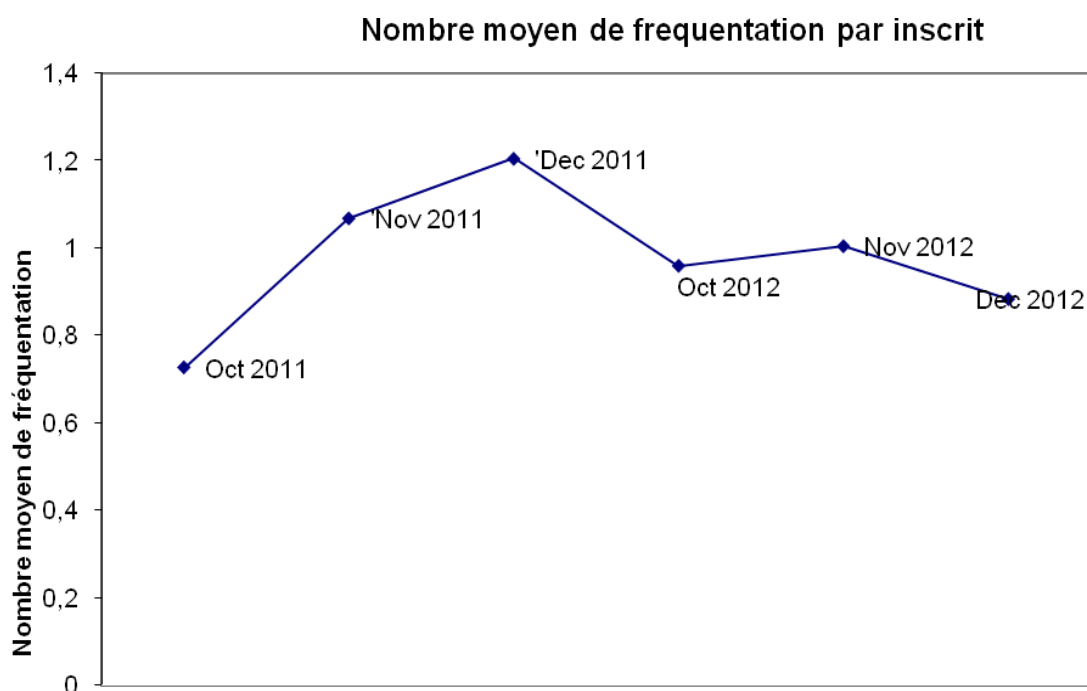
La Figure 4 représentant la tendance montre que cet indicateur a accru d'octobre 2011 à décembre 2011 mais a décliné sur la seconde période, c'est-à-dire qu'en moyenne chaque inscrit n'a pas fréquenté la bibliothèque autant en

2012 qu'en 2011 (sur la période considérée). Il y a donc une baisse de la fréquentation.

**Tableau 2 : Fréquentation de la bibliothèque par inscrit**

Mois	Fréquentation	Mois	Fréquentation
Octobre 2011	0,72	Octobre 2012	0,96
Novembre 2011	1,06	Novembre 2012	1,00
Décembre 2011	1,20	Décembre 2012	0,88

**Source :** Etabli par nous-même à partir du cahier de statistiques de la bibliothèque

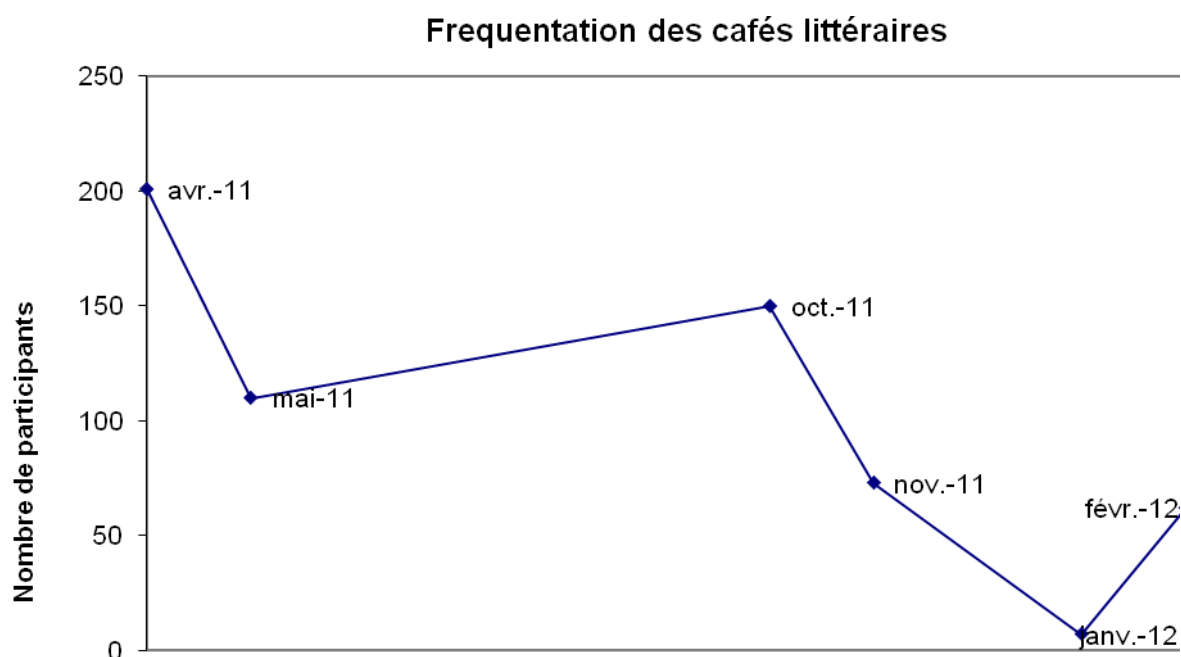


**Figure 4 :** Nombre moyen de fréquentations par inscrit (oct-dec 2011 ;oct-dec 2012)

**Source :** Etablie par nous-même à partir du cahier de statistique de la bibliothèque

#### 4) Autres activités

Dans le souci de mieux se rapprocher des usagers et atteindre ses objectifs, la bibliothèque mène d'autres activités. Aux nombres de ces dernières, nous pouvons citer : les groupes d'échanges ; les cafés littéraires et les projections. L'activité qui nous intéresse est le café littéraire car elle est fréquemment organisée par la bibliothèque. Au cours des cafés littéraires, un ouvrage de la bibliothèque est choisi et présenté aux élèves par un professeur ou un enseignant. Sur 2011 et 2012, il y a eu huit cafés littéraires (Avril, Mai, Octobre, Novembre 2011 et Janvier, Février, Mai, Décembre 2012). La courbe de présences aux cafés littéraires de 2011 et 2012 est présentée à la Figure 5.



**Figure 5 : Présences aux cafés littéraires (2011-2012)**

**Source :** Etablie par nous-même à partir du cahier de statistique de la bibliothèque

Il se dégage de la Figure 5 une tendance baissière de la présence aux cafés littéraires. Ainsi, le nombre de participants aux cafés littéraires décroît au fil du temps.

### **5) Forces et faiblesses de la bibliothèque**

Au cours de notre stage, nous avons effectué un état des lieux. Ceci nous a permis de dégager les forces et faiblesses suivantes :

- **Les forces**

Aux nombres des forces de la bibliothèque nous pouvons citer :

- les bonnes conditions de conservation des documents ;
- la diversité du fonds documentaire ;
- le voisinage d'établissements d'enseignement secondaire et universitaire (CEG Godomey ; Collège Ste Félicité, Ecole Supérieure Sainte Félicité ; Université d'Abomey-Calavi);
- le fonds documentaire riche et surtout pertinent, très utile aux élèves, étudiants et religieux;
- la gestion documentaire informatisée.

- **Les faiblesses de la bibliothèque**

Les faiblesses de la bibliothèque sont :

- l'absence de personnel qualifié;
- l'absence d'outil d'indexation ;
- le dépouillement partiel des périodiques ;

- les matériels non fonctionnels (caméra de surveillance, photocopieuse, imprimante, télévision) ;
- la baisse des fréquentations à la bibliothèque ;
- la baisse de présences aux cafés littéraires.

Les faiblesses ci-dessus ont été regroupées en centres d'intérêt dans le Tableau 3. Suite à cela, nous ciblerons et spécifierons la problématique retenue.

**Tableau 3** : Regroupement des différentes faiblesses par centres d'intérêts

N°	Centre d'intérêt	Problèmes généraux	Problèmes spécifiques	Problématique
1	Traitement des documents	1- Absence d'outil d'indexation 2- Dépouillement partiel des périodiques 3- Non description de l'ensemble des titres des périodiques	Utilisation du langage naturel et traitement inachevé des périodiques	Description des documents
2	Prestations de la bibliothèque	1- Baisse de la fréquentation de la bibliothèque 2- Baisse de participation aux cafés littéraires	Fréquentation des services	Problématique de prestation des services

## **Section II : Ciblage de la problématique**

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

#### **A- Choix de la problématique**

Au terme du regroupement des faiblesses par centre d'intérêt, nous avons dégagé deux problématiques : la problématique de description des documents et la problématique des prestations des services.

La problématique de description des documents est relative au traitement des documents en langage naturel et le traitement inachevé des périodiques. Ces faiblesses empêchent le contrôle des mots-clés et la gestion des périodiques. Résoudre cette problématique reviendra donc à identifier un outil d'indexation (thésaurus, liste de vedettes matières) et à procéder à la description de l'ensemble des titres de périodiques.

La problématique des prestations des services se décline en la baisse des fréquentations de la bibliothèque et celle de la présence aux cafés littéraires. Résoudre cette problématique reviendra à expliquer ces baisses par l'identification de leurs causes.

La problématique que nous avons retenue de traiter est celle liée à **la prestation des services au public**.

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

Des deux problématiques, celle relative à la prestation des services au public doit être résolue en premier. En effet, la principale mission de toute bibliothèque est de se mettre au service de ses usagers. La satisfaction des usagers doit donc être une préoccupation. Certes, cela exige une collection bien décrite qui passe par un traitement adéquat des documents disponibles, objet de la seconde problématique, mais doit aussi se mesurer par la

fréquentation. Presque la totalité du fonds documentaire du CREC est décrite et accessible par la recherche. Même en l'absence d'outil d'indexation, la recherche se fait par d'autres accès comme l'auteur, un mot du titre, ou par croisement, surtout que le catalogue est automatisé. La baisse de la fréquentation étant notée, il urge d'en déterminer les causes et d'y remédier car même bien indexés, les documents risquent de ne pas trouver de lecteurs. La bibliothèque du CREC est entourée de plusieurs écoles. Cependant, elle n'est rattachée à aucune d'elles. Même si, ces dernières ont une bibliothèque propre, l'absence de développement des collections et la quasi inexistence d'espace de lecture empêchent les élèves de s'y rendre. Or, 88% des usagers de la bibliothèque du CREC sont essentiellement constitués des élèves et étudiants des écoles environnantes du CREC. Cela signifie que cette dernière répond au mieux à leurs besoins d'où son utilité.

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

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

Comme le chiffre d'affaires pour les entreprises commerciales, la fréquentation d'une bibliothèque est l'un des indicateurs de sa performance ; ses tendances doivent alors être suivies de près. Certes, une bibliothèque n'est pas une entreprise commerciale et n'a pas de bilan déficitaire financier comptable ou excédentaire à présenter. Mais le nombre d'inscrits à ses services, les fréquentations et le nombre de fréquentations par inscrit sont des indicateurs qui contribuent à la mesure de sa raison d'être. Alors, une baisse dans la fréquentation doit inquiéter et pourrait se traduire soit par une baisse de la satisfaction attendue par les usagers qui, elle peut être due à une inadéquation des services à tout ou partie des usagers, à un mauvais accueil, à des difficultés de recherche, ou à un fonds non mis à jour, à un manque de

confort dans les locaux, etc. Si cette situation n'est pas résolue, elle conduit irréversiblement à la fermeture car une entreprise déficitaire chronique n'a pas de chance de survivre.

## **B- Séquences de résolution de la problématique spécifiée**

La spécification de la problématique faite, nous allons présenter les séquences de résolutions en termes d'activités et d'actions concrètes. Résoudre ces problèmes spécifiques reviendra alors à en déterminer les causes, les hypothèses puis l'objectif général relatif à chaque problème spécifique. De ce travail découlera le tableau de bord de notre étude. Ensuite, la méthodologie pour résoudre la problématique sera choisie. Elle consistera en observation, revue de littérature, enquêtes et entretiens. De plus, la collecte et le traitement des données seront faits. Ceci conduira à confirmer ou infirmer les hypothèses émises. Après cette étape, les approches de solutions seront proposées. Le travail finira par des recommandations.

**CHAPITRE PREMIER :**  
**CONCEPTION ET MISE EN**  
**APPLICATION DU CADRE THEORIQUE**  
**ET MÉTHODOLOGIQUE DE L'ETUDE**

## **Section I : Définition des objectifs, des hypothèses et revue de littérature**

### **Paragraphe1: Objectifs, hypothèses et revue de littérature**

#### **A-Objectifs et hypothèses**

Le constat général est la baisse de fréquentation de la bibliothèque et des cafés littéraires. Dans le but de remédier à cet état de choses, nous fixons l'objectif d'apporter des explications aux observations faites. Cet objectif se décline en objectifs spécifiques, eux, liés aux problèmes spécifiques de notre problématique.

##### **➤ Objectif spécifique n°1**

Le problème spécifique n°1 est la baisse du taux de fréquentation de la bibliothèque. L'objectif spécifique n°1 à atteindre est d'identifier les causes en vue d'apporter une explication.

##### **➤ Objectif spécifique n°2**

Le problème spécifique n°2 est la baisse de la présence aux cafés littéraires. L'objectif n°2 que nous nous sommes fixé en relation avec ce problème est d'identifier les raisons de ce phénomène.

#### **Identification des hypothèses de l'étude**

En vue d'atteindre ces objectifs, nous formulons les hypothèses suivantes.

##### **➤ Hypothèse liée au problème spécifique n°1**

L'absence du prêt à domicile explique la baisse de fréquentation de la bibliothèque.

➤ **Hypothèse liée au problème spécifique n°2**

L'absence de communication efficace autour du café littéraire explique la baisse de la présence aux cafés littéraires.

**Tableau 4:** Tableau de bord de l'étude

Niveaux d'analyse		Problématique	Objectifs	(Causes supposées)	Hypothèses
niveau général		<u>Problème général</u> Problématique de la prestation des services au public	<u>Objectif général</u> Identifier les raisons de la baisse		
Niveaux spécifiques	1	Baisse du taux de la fréquentation de la bibliothèque	Identifier les causes en vue d'apporter une explication	Non effectivité du prêt à domicile	La baisse du taux de fréquentation de la bibliothèque est due à l'absence du prêt à domicile.
	2	Baisse de la fréquentation aux cafés littéraires	Identifier les raisons de cette baisse	Absence de communication efficace autour des cafés littéraires	La baisse de la fréquentation aux cafés littéraires est due à l'absence de communication efficace autour du café littéraire.

## **B- Revue de littérature**

Le service aux usagers est un aspect délicat de la gestion de bibliothèque en ce sens que sa qualité est mesurée par des indicateurs qui permettent de justifier les ressources mises à disposition. C'est également un domaine très sensible où la littérature n'est pas abondante. Les services aux usagers revêtent une telle importance que la norme NFZ-11620 (AFNOR, 2006) a été élaborée pour définir les indicateurs de performance d'une bibliothèque.

Khadidjath Kouboura **Osseni** (2006) a identifié trois raisons qui expliquent l'absence de satisfaction des usagers du service de documentation du Ministère de l'Industrie et du Commerce. La première est la non prise en compte des besoins des usagers dans l'acquisition des documents, la deuxième, l'insuffisance d'abonnement aux périodiques spécialisés et la troisième, l'absence d'instruments de recherche documentaire. Comme solutions à ces différents problèmes, elle a préconisé une enquête périodique et un cahier de lecteurs pour recueillir directement les avis des usagers ; et pour l'accroissement des périodiques l'abonnement à une gamme de périodiques spécialisés afin de mettre à disposition l'information récente. Comme instrument de recherche, elle a proposé l'élaboration d'un catalogue informatisé.

Islamia R. **Lawani** (2009) a montré que la mauvaise prestation du centre de documentation de l'INSAE s'expliquait par l'insuffisance de personnel qualifié et de moyens financiers. Elle a identifié, l'ignorance des produits documentaires et de leur utilisation et l'absence d'une politique marketing comme les causes. Et pour rendre performant ce service au sein de l'Institut, elle a proposé l'élaboration d'une politique de développement des collections, des stratégies de diffusion efficaces des produits documentaires et a suggéré une grille de moyens susceptibles de créer une bonne visibilité du centre de documentation de l'INSAE.

Hermion Judicaël **Dokoui** (2011) a traité la problématique du service aux usagers à la Bibliothèque/ Centre de documentation de la Faculté des Sciences Agronomiques (FSA) de l'Université d'Abomey-Calavi. Il a identifié comme causes le caractère manuel du prêt, les problèmes de disparitions des ouvrages et le manque de dynamisme des agents. Les solutions qu'il a apporté à cette problématique se présentent comme suit : exposition d'un plan de gestion des ouvrages afin d'en faciliter l'accès, des suggestions pour améliorer le mode de fonctionnement de la bibliothèque et des propositions pour rendre la bibliothèque plus performante. Ainsi, d'autres services d'information au Bénin ont été confrontés au problème de la baisse de fréquentation avant le CREC et des études se sont employées de les expliquer pour les résoudre.

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

### **A- Approches théoriques**

Plusieurs facteurs peuvent expliquer la démotivation des usagers dans l'utilisation des services d'un système d'information et de documentation : le manque d'espace de lecture, l'aération, la lenteur dans le service des documents, l'inaccessibilité des documents dans les rayons, l'absence de prêt à domicile, le délai du prêt, la qualité de l'accueil, l'insuffisance du fonds documentaire, la mauvaise diffusion de l'information sont autant de raisons qui expliquent la démotivation des usagers à fréquenter les bibliothèques ou les centres de documentation.

Ainsi, Claire **Guinchat** et Yolande **Skouri** (1996) affirmeront que « la première méthode pour diffuser l'information primaire consiste bien évidemment à la mettre directement à la disposition de l'utilisateur ». Aussi, pour Jean Phillippe Accart et Marie-Pierre Réthy (1999) « les services aux

utilisateurs du service de documentation se concrétisent sous forme d'un accueil clairement identifié, la consultation aisée des documents, l'aide à la recherche, la circulation des documents. Yolande **skouri** (1996) renchérit l'idée de l'accueil lorsqu'elle déclare que : « l'accueil conditionne les futures relations avec le « client » et la réputation du service ». Nous voyons dans sa déclaration toute l'importance de l'accueil au sein d'un service d'information.

De plus, pour Claire **Guinchat** et Yolande **Skouri** (1996) « l'aération est indispensable, même dans les magasins, pour éviter la moisissure et les insectes, qui dévorent des quantités impressionnantes de papier si on les laisse faire » (p. 188). Ici, nous comprenons que la salle doit être aérée, claire, les meubles bien disposés avec un minimum de conditions de conservation des ouvrages. Elles proposent également l'automatisation du prêt en souhaitant que la gestion des emprunts de documents se fasse grâce au logiciel de gestion qu'utilise la bibliothèque lorsqu'elles affirment : « On constitue un fichier des lecteurs, on peut faire des catégories de lecteurs qui ont droit à des durées de prêt différentes. Le système signale les utilisateurs qui sont en retard. Il doit également être capable de faire des statistiques sur les documents sortis et fournir ainsi au documentaliste ou au bibliothécaire la liste de ceux qui sont très souvent empruntés et de ceux qui ne le sont que très rarement ». De ce fait, pour améliorer la qualité des prestations, les auteurs sus cités proposent l'accès direct aux rayons, un bon accueil, l'assistance dans la recherche et le prêt des documents.

## **B – Approches empiriques**

### **1- Observation directe**

L'observation directe a commencé dès notre arrivée dans la structure d'accueil pour le stage. Elle nous a permis de nous imprégner des réalités quotidiennes du CREC en matière de documentation et de retenir notre thème.

Pour un bon travail scientifique, il faut une bonne méthodologie. Pour cela nous avons opté pour l'utilisation de deux types d'outils : entretien et enquête (interview).

## **2- L'enquête**

Nous avons opté pour les questionnaires d'enquête afin de recueillir les avis des usagers sur les prestations de la bibliothèque. Cela nous a permis de recueillir des informations actuelles et de qualité.

## **Section II : Collecte et analyse des données**

### **Paragraphe1: Mobilisation, dépouillement et présentation des données**

#### **A- Mobilisation et dépouillement des données**

Pour collecter les données, nous avons conçu deux questionnaires ayant pour cible les usagers. Le premier traite de la fréquentation de la bibliothèque et le deuxième concerne la fréquentation des cafés littéraires. Les copies du questionnaire sur la bibliothèque ont été déposées à la bibliothèque et le responsable les a distribuées à tous ceux qui ont fréquenté la bibliothèque entre le 02 et le 12 Janvier 2013. Les exemplaires du questionnaire du café littéraire ont été distribués le 12 Janvier au cours du café littéraire du jour.

Pour le questionnaire n°1, 30 copies ont été partagées, 24 réponses ont été récupérées soit un taux de réponse de 80%. Pour le questionnaire n°2 couvrant le café littéraire, 50 copies ont été partagées et 45 ont été récupérées, soit un taux de réponse de 90%.

## **B- Présentation des données**

### 1- Présentations des répondants

Sur une population de 24 personnes qui ont répondu au questionnaire n°1, 55% sont élèves, 25% étudiants, 4% enseignants, 4% juristes et 12% n'ont pas indiqué leur profession. Pour les 45 qui ont répondu sur la présence aux cafés littéraires, 49% sont élèves, 7% étudiants, 2% enseignant et 42% n'ont pas indiqué leur profession.

**Tableau 5 : Répartition des usagers de la bibliothèque enquêtés par profession**

Profession	Nombre	En %
Élève	13	55
Etudiant	6	25
Enseignant	1	4
Juriste	1	4
Autres	3	12
Total	24	100

**Source : Etabli par nous-même à partir des résultats du questionnaire n°1**

**Tableau 6 : Répartition des participants aux cafés littéraires enquêtés par profession**

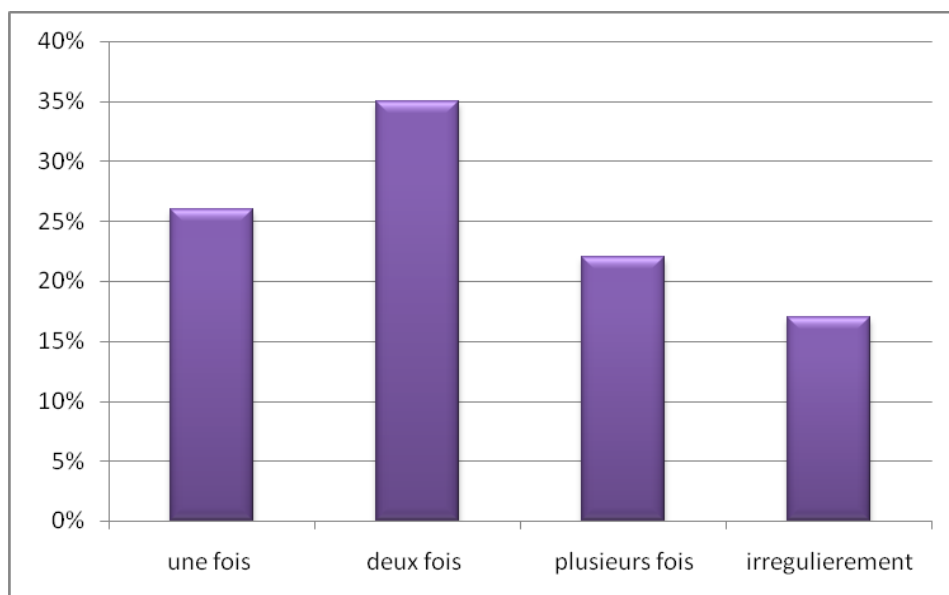
Profession	Nombre	En %
Élève	22	49
Etudiant	3	7
Enseignant	1	2
Autres	19	42
Total	45	100

**Source : Etabli par nous-même à partir des résultats du questionnaire n°1**

### 2- La fréquentation de la bibliothèque

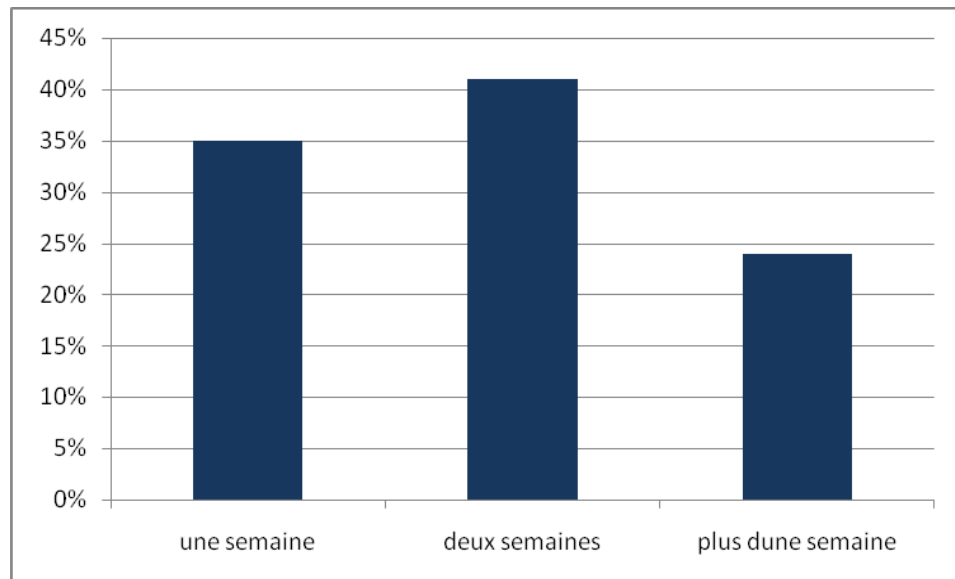
Il faut noter que 70% des usagers ont trouvé que les horaires d'ouverture et de fermeture leur permettent de fréquenter régulièrement la bibliothèque contre 30%. Parmi eux 78% trouvent les documents objet de leur déplacement à la

bibliothèque contre 22%. La quasi-totalité des usagers viennent à la bibliothèque pour y exploiter ses ressources documentaires. On dénombre 67% des usagers qui sont inscrits à la bibliothèque depuis un an et 33% depuis plus de deux ans. Parmi eux, 26% y vont une fois par semaine, 35% deux fois par semaine, 22% plusieurs fois et les 17% restants s’y rendent irrégulièrement. Mais pour 35% des usagers enquêtés, la dernière fréquentation remonte à une semaine, 41% à deux semaines et pour les 24% leur dernière fréquentation remonte à plus de deux semaines.



**Figure 6 : Périodicité de la fréquentation de la bibliothèque**

**Source : Etablie par nous-même à partir des résultats du questionnaire n°1**



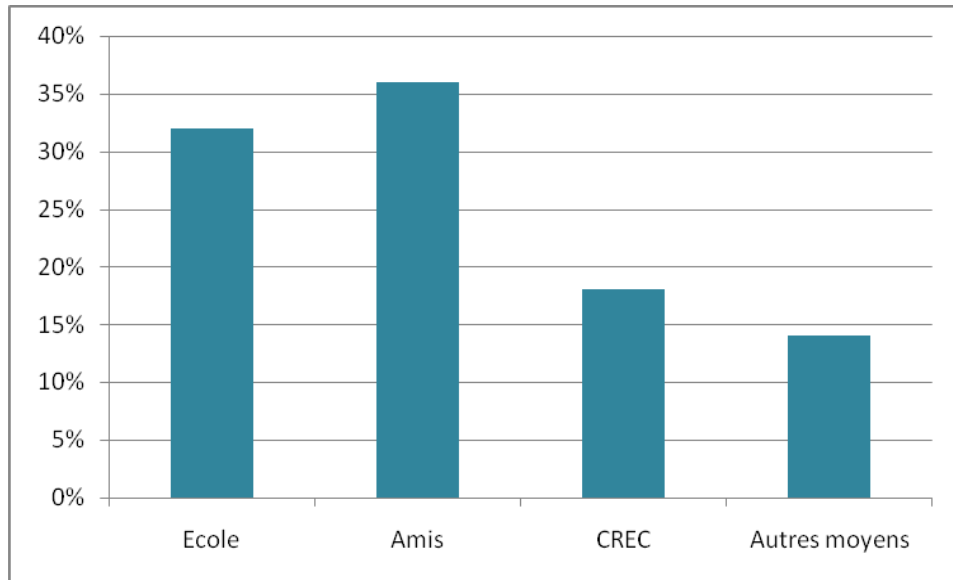
**Figure 7 : Date de la dernière fréquentation de la bibliothèque**

**Source :** Etablie par nous-même à partir des résultats du questionnaire n°1

Nous retenons aussi après enquête auprès des usagers que 67% des inscrits fréquentent toujours la bibliothèque comme qu'auparavant contre 33%. Une forte proportion de ceux qui ne fréquentent plus autant la bibliothèque est inscrite il y a plus de deux ans. Les raisons évoquées sont l'inscription en classe d'examen (86%) et l'absence de prêt à domicile (72%).

### 3- La présence aux cafés littéraires

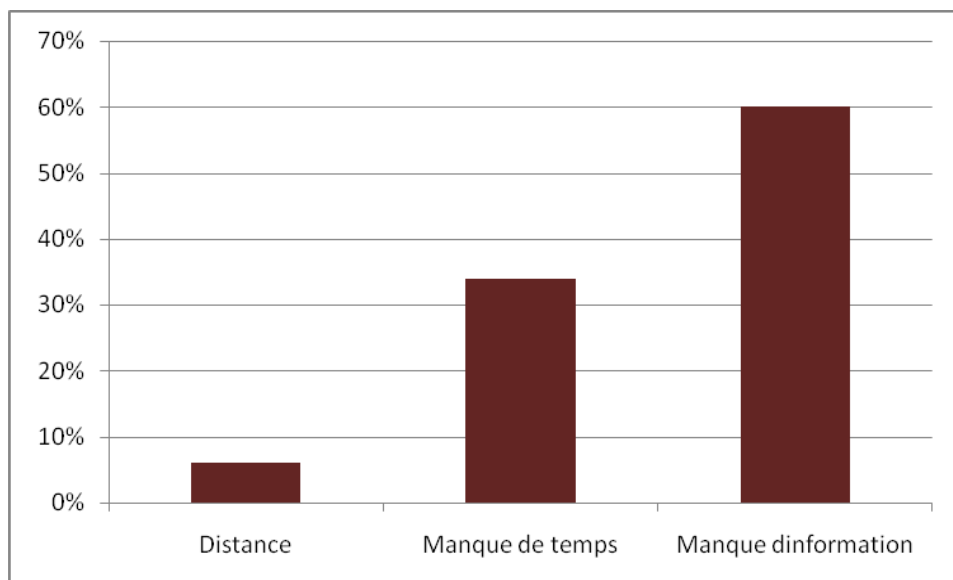
Parmi la population étudiée 49% sont élèves, 7% étudiants, 2% enseignants et 42 % n'ont pas indiqué leur profession. 32% ont appris par leur collègue qu'il y a café littéraire à l'école, 36 % par leurs amis, 18 % par le CREC et 14% par d'autres moyens comme les affiches, les parents, etc.



**Figure 8 : Canal d'information sur l'organisation de café littéraire**

**Source :** Etablie par nous-même à partir des résultats du questionnaire n°2

Il faut noter ici que 53% y étaient pour la première fois contre 47 %. 16% étaient à la dernière séance et 84% n'ont pas répondu à cette question. Au total, 80% n'ont pas assisté à tous les cafés littéraires de l'année 2012 contre 20%. Pour les 80% qui n'y ont pas assisté 6% évoquent la distance, 34% le manque de temps et les 60% l'absence d'information.



**Figure 9 : Raisons de l'absence aux cafés littéraires**

**Source :** Etablie à partir des résultats du questionnaire n°2

Parmi les personnes enquêtées 41% ne participent pas régulièrement contre 59%. De toute la population étudiée 95% sont intéressés par les livres ou thèmes étudiés contre 5%. Le jour et l'heure conviennent à 93% d'entre eux.

## **Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses**

### **A- Vérification des hypothèses**

#### **➤ Vérification de l'hypothèse n°1**

Parmi les usagers, le tiers fréquente la bibliothèque depuis plus de deux ans et les deux tiers depuis moins de deux ans. Notons que 12.5% de ceux qui fréquentent depuis moins de deux ans ne continuent pas de le faire autant contre 80% de ceux qui le fréquentent depuis plus de deux ans. Les raisons évoquées sont doubles : l'inscription en classe d'examen et l'absence de prêt à domicile. L'absence de prêt à domicile a été également soupçonnée comme cause de la baisse par le Directeur du CREC et la responsable de la bibliothèque lors des interviews que nous avons eues avec eux. Les élèves en classe d'examen ont souvent un horaire chargé. En dehors des cours qui couvrent la plage horaire de 7 h à 19 h, ils ont également et souvent des séances de travaux dirigés ou des cours de rattrapage aux jours et heures normalement dédiés au repos, comme le mercredi soir et toute la journée du samedi. Dans ces conditions, il ne leur est pratiquement pas possible de venir à la bibliothèque pour y rester longtemps. Si le prêt à domicile était instauré, ils auraient pu avoir le temps juste de se choisir leur document puis rentrer chez eux et l'utiliser. Ainsi, l'hypothèse est vérifiée.

#### **➤ Vérification de l'hypothèse n°2**

Les thèmes ou livres abordés au cours des cafés littéraires intéressent les participants. Ils l'ont d'ailleurs exprimé à 95% et ne trouvent pas d'objection

aux jours et heures où ils se tiennent. Mais, on y note une baisse des participants. Après étude des données recueillies, 60% déclarent que le manque d'information est la raison pour laquelle ils viennent moins aux cafés littéraires. La baisse de fréquentation aux cafés littéraires est donc due au manque d'information. D'où la vérification de l'hypothèse n°2.

### **B- Etablissement du diagnostic**

La baisse de fréquentation de la bibliothèque s'explique par l'absence de prêt à domicile et le manque de temps des élèves surtout ceux en classe d'examen. La baisse de fréquentation des cafés littéraires s'explique par le manque d'information.

**Tableau 7 : Etablissement du diagnostic**

Problèmes	Causes supposées	Causes réelles	Observations
Baisse du taux de la fréquentation de la bibliothèque	Absence du prêt à domicile	Absence de prêt à domicile et inscription en classe d'examen des élèves	L'hypothèse émise est vérifiée
Baisse de la fréquentation aux cafés littéraires	Absence de communication efficace autour des cafés littéraires	Manque d'information	L'hypothèse émise est vérifiée

**CHAPITRE DEUXIÈME :**  
**APPROCHES DE SOLUTIONS ET**  
**CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE**

## **Section I : Approches de solutions**

Les problèmes que nous avons relevés à la bibliothèque du CREC sont la baisse de fréquentation des usagers et la baisse de participants aux cafés littéraires. Notre recherche est du type explicatif d'après le Référentiel des mémoires de l'ENAM (ENAM, 2007, point 1.1.2) car notre objectif général est d'expliquer ces phénomènes de baisse. Ainsi, d'après le Référentiel (1.1.2) « la mission de la recherche explicative est supposée atteinte une fois que la compréhension ou l'explication de la situation professionnelle est clairement assurée, le problème à résoudre étant la non compréhension de la situation professionnelle retenue. L'aspect « résolution de problèmes » reste secondaire voire facultative ». Il serait bon que notre travail s'arrête dès qu'une explication est trouvée et la partie solution n'est pas obligatoire, car la solution proprement dite dépasse nos compétences.

En effet, si l'absence de prêt explique la baisse de la fréquentation de la bibliothèque, la solution consiste à instaurer le prêt à domicile ; cela est évidemment une décision qui relève des prérogatives du Directeur. De même, si le manque d'information explique la baisse de la présence aux cafés littéraires, il revient au Directeur du CREC de choisir les meilleurs canaux pour assurer à temps l'information des usagers sur l'organisation des cafés littéraires.

Dans ce chapitre nous donnons les éléments du prêt à domicile et les canaux de communication pour assurer efficacement l'information des usagers.

### **Paragraphe 1 : Le prêt à domicile**

En bibliothèque, le prêt à domicile consiste à céder un ou plusieurs documents du fonds. L'utilisateur a le devoir de le ramener à la date prévue et en bon état. Il

est bénéfique à l'utilisateur en ce sens qu'il exploite une ressource documentaire à son heure et sans contrainte d'horaire d'ouverture d'une bibliothèque.

Ce type de prêt est utile pour une bibliothèque en ce sens qu'il permet à ses usagers d'emprunter et de consulter les ouvrages hors de la bibliothèque. Cela favorise la circulation des ouvrages et améliore la prestation de la bibliothèque. Ce type de prestation n'est pas obligatoire. Cependant, le prêt à domicile présente pour le service de documentation des risques comme la perte des documents. Dans le cas de la bibliothèque du CREC, les risques sont importants. En effet, la bibliothèque ne dépend d'aucun établissement d'enseignement. Il n'est donc pas possible de confisquer à un usager qui ne rend pas un document son diplôme. Le CREC devra donc prendre des dispositions telles les cautions, les engagements des parents à l'inscription qui consistent à déposer une certaine somme d'argent avant d'avoir le droit d'emprunter le document. En fin d'inscription, la caution est rendue intégralement si l'utilisateur n'a perdu ou endommagé aucun document. Sinon, le coût estimé du document ou des dommages est retiré de la caution et le reliquat est rendu. Ces mesures obligeront l'utilisateur à ramener les documents empruntés à la bibliothèque.

Pour procéder au prêt, il faudra auparavant équiper les documents prêtables. Le système le plus couramment utilisé est le Newark. Il consiste à équiper le document d'une pochette ou d'une bande de carton ou encore d'un point fixé sur la face interne du dos de la couverture et destinée à contenir au moins deux fiches sinon trois de format 75x125 mm dans le sens de la hauteur et portant les éléments nécessaires pour pouvoir l'identifier : auteur, titre, cote, numéro de volume, numéro d'exemplaire s'il a lieu.

La fiche de prêt doit être conçue de manière à comprendre une zone pour l'identification du document emprunté ou simplement de l'emprunteur et une autre pour les dates. La première fiche est retirée au moment du prêt dans les colonnes classées. A cet effet sont inscrits la date de prêt, le nom de

l'emprunteur ou le numéro de sa carte. Cette fiche est rangée ensuite dans un fichier et classée soit d'après la cote, soit par ordre alphabétique d'auteurs soit par ordre chronologique d'après la date de prêt pour simplifier l'envoi possible des rappels à l'ordre. La seconde reste dans le livre, elle peut même être collée directement au dos de la couverture. Elle indique à l'emprunteur la date de son emprunt et la date limite à laquelle il doit le ramener sous la mention « à retourner ». La troisième fiche facultative mais très utile est identique dans sa préparation à la première. Elle est faite pour être fixée au « fantôme » c'est-à-dire qu'elle est substituée au document pendant la durée de sa sortie sur les rayons à la place à laquelle il est normalement rangé. Enfin, la fiche emprunteur établie pour chaque usager lors de son inscription doit être tenue à jour pour pouvoir récapituler à tout moment l'ensemble des documents qu'il détient en prêt.

## **Paragraphe 2 : Moyens pour assurer une communication effective envers le public cible des cafés littéraires**

Pour améliorer le taux de fréquentation des cafés littéraires, nous proposons une large diffusion de l'information. La bibliothèque devra se servir de l'outil de communication le mieux utilisé par ses usagers. Dans le présent cas, le téléphone est l'outil de communication.

Ainsi, la bibliothèque aura à appeler ses usagers ou si cela doit lui revenir trop cher, elle utilisera une des options de communication offertes actuellement par les opérateurs de téléphonie mobile (MTN Kiff, Moov vivo, etc.) pour envoyer gratuitement des messages. Aussi, la bibliothèque s'accommodera des outils web 2.0. Aux nombres de ceux-ci, nous pouvons citer les réseaux sociaux (Facebook, Twitter), messagerie instantanée, blog, forums et salons de discussion. Remarquons que 89% des personnes enquêtées ont donné leur contact et ont apprécié cette proposition.

De plus, la bibliothèque pourra recruter ponctuellement et temporairement des jeunes pour une large diffusion de l'information. Ces derniers auront à faire des descentes dans les écoles proches ou un peu loin du CREC, distribuer les feuillets, coller les affiches, rencontrer les autorités des collèges, contribuer à l'organisation du café littéraire, aller à la rencontre des élèves et étudiants et les sensibiliser à la cause.

## **Section 2 : Conditions de mise en œuvre et recommandations**

### **Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre**

Certaines conditions doivent être remplies pour que le prêt à domicile soit effectif. Il s'agit de la détermination de la durée de prêt et l'équipement des ouvrages prêtables. La configuration du module « prêt » dans PMB, et l'enregistrement de la liste des usagers, si possible les usagers et les ouvrages grâce aux codes barres et aux étiquettes.

Plusieurs mesures sécuritaires peuvent aussi être adoptées en vue de régler le prêt et de ramener le document prêté dans la bibliothèque. Aux nombres de celles-ci, la durée du prêt qui pourrait être fixée à quinze jours, la fixation d'une caution à la hauteur de la valeur du document emprunté et la signature d'un engagement par un parent de l'utilisateur. Et comme le propose claire **Guinchat et Yollande Skouri** (1989) « passé le délai, et après voir laissé quelques jours supplémentaires, vous devez réclamer, par lettre avec rappel téléphonique... à envoyer une, deux, trois fois... enfin, tout document perdu ou détérioré doit être remplacé par le lecteur ».

## **Paragraphe 2 : Recommandations**

Il faut noter que la facilitation du prêt à domicile et le choix de moyens de diffusion de l'information nécessitent l'implication et l'adhésion des responsables à divers niveaux du CREC. Ainsi, nous recommandons au personnel de la bibliothèque de faire usage du PMB et du Code barre attribué à chaque ouvrage en vue de mieux organiser le prêt et le suivi des documents et d'attribuer un code personnel à chaque abonné dès son inscription.

Nous demandons également au Directeur de faire appel à un spécialiste de l'information documentaire qui maîtrise le logiciel PMB pour développer le module « prêt » et de doter la bibliothèque d'un téléphone portable pour faciliter la communication entre les participants des cafés littéraires et le responsable de la bibliothèque. D'un autre côté, le Directeur doit permettre au responsable de la bibliothèque de travailler de façon indépendante. Il ne doit exercer aucune sorte de pression sur ce dernier. Au contraire, son soutien moral serait un atout vu que la bibliothèque n'a qu'un seul agent. En définitive, que peut-on retenir de notre travail de recherche ?



CONCLUSION

Eu égard à tout ce qui précède, on retient que la bibliothèque du CREC est confrontée à certains problèmes dont la baisse de fréquentation des inscrits et la baisse de participants aux cafés littéraires. Nous avons alors mené une enquête auprès des usagers de la bibliothèque et des participants aux cafés littéraires dans le but d'expliquer ces baisses. Il ressort de notre étude que la baisse de fréquentation est due à l'absence de prêt à domicile au profit des usagers et que la baisse de participation aux cafés littéraires est due, quant à elle, à l'absence d'une communication efficace autour de l'évènement vers la cible que sont les élèves et étudiants.

Nous avons proposé comme solutions l'instauration du prêt à domicile et l'utilisation de moyens de communications efficaces, directes et moins onéreux comme le service de la téléphonie mobile à savoir : MTN Kiff, Moov vivo, etc. et les réseaux sociaux comme Facebook et Twitter. Plusieurs enquêtés ont d'ailleurs spontanément donné leurs contacts et ne trouvent aucune objection à ce que le CREC les informe par ces canaux.

Le prêt à domicile présente toutefois des risques pour le CREC, vu que l'institution n'est liée à aucun établissement scolaire et qu'en conséquence les inscrits peuvent se "disparaître" avec les documents qu'ils ont par devers eux. Nous avons proposé que le CREC prenne alors certaines dispositions comme l'instauration d'une garantie (peu importe la forme, pourvu qu'elle soit assez suffisante pour obliger l'utilisateur à revenir remettre spontanément le document) afin d'éviter de se faire dépouiller des documents de sa bibliothèque par le biais de ce moyen de mise à disposition des documents. Quant à l'utilisation du téléphone portable et des outils Internet, ils nécessitent que le CREC soit présent dans ces espaces afin de mieux les animer et de

rester en contact par ce biais avec ses usagers et les participants potentiels aux activités du café littéraire.

Notre recherche est de type explicatif, nous avons apporté une explication aux problèmes que nous avons identifiés. Nous espérons que nos investigations contribueront à mieux comprendre les raisons des baisses et à prendre les mesures idoines afin d'améliorer les prestations de la bibliothèque du CREC.

## BIBLIOGRAPHIE

### MONOGRAPHIE

GUINCHAT, C. ; Y. SKOURI et M-P. ALIX « *Guide pratique des techniques documentaires.* », Paris, :vol.1

GUINCHAT, C.; Y. SKOURI et M-P. ALIX « *Guide pratique des techniques documentaires.* », Paris, : vol. 2

### MIMOGRAPHES

DOKOUI, H. Judicaël (2011) : « *Vers l'optimisation des services de la BIDOC/FSA* » mimographe, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

LAWANI, R. Islamia (2009) : « *Stratégie pour une amélioration des prestations du centre de documentation de l'INSAE* », mimographe, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

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

**ANNEXES**

**Annexe 1**

**Questionnaire 1 : Fréquentation de la bibliothèque**

Date : /01/13

NOM : facultatif

Prénoms : facultatif

Profession :

1- Les horaires d'ouverture et de fermeture vous permettent-ils de fréquenter régulièrement la bibliothèque ?

Oui

Non

2- Trouvez-vous les documents recherchés ?

Oui

Non

3- Venez-vous consulter les documents de la bibliothèque lorsque vous vous y rendez ?

Oui

Non

Autres (précisez)

4- Depuis quand êtes-vous inscrit la première fois à la bibliothèque ?

1an

2ans

autres (précisez)

5- Combien de fois venez-vous par semaine ?

Une fois

deux fois

autres (Précisez)

6- A quand remonte votre dernière visite à la bibliothèque ?

1semaine

2 semaines

Autres (précisez) .....

7- Fréquentez-vous autant la bibliothèque aujourd'hui qu'auparavant ?

Oui

Non

8- Sinon pourquoi ?

Classe d'examen..... Fonds documentaire insuffisant..... accueil  
bibliothèque..... Prêt à domicile.... déménagement ..... Autres  
..... (précisez)

## **Annexe 2**

### **Questionnaire fréquentation des cafés littéraires**

Date : /02/13

NOM : facultatif

Prénoms : facultatif

Profession :

1- Comment avez-vous eu l'information sur le café littéraire de ce jour ?

Ecole Ami CREC Professeur Autres

2- Est-ce votre première fois ?

Oui

Non

3- A quand remonte votre dernière participation au café littéraire ?

.....

4- Avez-vous assisté à tous les cafés littéraires de l'année écoulée ?

Oui

Non



## TABLE DES MATIERES

Titres	Pages
Identification du jury	i
Dédicace	iii
Remerciements	iv
Sigles et abréviations	v
Liste des tableaux	vi
Figures	vii
Résumé	viii
Sommaire	ix
Introduction générale	1
<b><u>Chapitre préliminaire</u> : Cadre institutionnel de l'étude observations de stage et ciblage de la problématique</b>	4
Section I : Cadre physique de l'étude et observation de stage	5
Paragraphe 1 : Présentation du Centre de Recherche, d'Etude et de Créativité (CREC)	5
A- Historique du CREC	5
B- Les missions du CREC	6
C- Organisation et fonctionnement du CREC	6
1- Conseil d'Administration	7
2- Direction	7
a- Trésorier Général	7
b- Secrétaire Général	8

c- Coordinateur de l'appui scolaire	8
d- Chargé de formation	8
e- Bibliothécaire	8
f- Chargé de projet	9
Paragraphe 2 : Etat des lieux de la bibliothèque du CREC	10
A- Organisation générale de la bibliothèque	10
1- Les locaux et équipements	10
2- Le personnel	10
3- Le fonds documentaire	11
4- Le public cible	11
B- Les opérations de la chaîne documentaire	12
1- Acquisition des documents	12
2- Traitement des documents	13
3- Diffusion des documents	13
4- Autres activités	17
5- Forces et faiblesses de la bibliothèque	17
Section II : Ciblage de la problématique	20
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet	20
A- Choix de la problématique	20
B- Justification de la Problématique	20
Paragraphe 2 : Spécification et séquences de résolution de la problématique spécifiée	21
A- Spécification de la problématique	21
B- Séquences de résolution de la problématique spécifiée	22
<b>Chapitre premier : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude</b>	23
Section I : Définition des objectifs, des hypothèses et revue de littérature	24
Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature	24
A- Objectifs et hypothèses	24
B- Revue de littérature	27

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches empiriques et théoriques	28
A- Approches théoriques	28
B- Approches empiriques	29
1- Observation directe	29
2- L'enquête	30
Section II : Collecte et analyse des données	30
Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données	30
A- Mobilisation et dépouillement des données	30
B- Présentation des données	31
1- Présentation des répondants	31
2- La fréquentation de la bibliothèque	31
3- La présence aux cafés littéraires	33
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses	35
A- Vérification des hypothèses	35
B- Etablissement du diagnostic	36
<b>Chapitre deuxième : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre</b>	<b>37</b>
Section I : Approches de solutions	38
Paragraphe 1 : Le prêt à domicile	38
Paragraphe 2 : Moyens pour assurer une communication effective envers le public cible des cafés littéraires	40
Section 2 : Conditions de mise en œuvre et recommandations	41
Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre	41
Paragraphe 2 : Recommandations	42
Conclusion générale	43
Bibliographie	46
Annexes	47
Table des matières	51