



REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

\*\*\*\*\*

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

\*\*\*\*\*

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION  
ET DE MAGISTRATURE (ENAM)

\*\*\*\*\*

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION

\*\*\*\*\*

DEPARTEMENT SCIENCES ET TECHNIQUES DE L'INFORMATION  
ET DU SECRETARIAT

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION DU CYCLE I

POUR L'OBTENTION DU DIPLOME DE TECHNICIEN SUPERIEUR

**OPTION** : Sciences et Techniques de  
l'Information et de la Documentation  
(STID)

**FILIERE** : Bibliothéconomie-  
Documentation

**ANNEE ACADEMIQUE : 2011-2012**

**Contribution à une meilleure diffusion de l'information de la  
bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits  
de la Personne et de la Démocratie.**

Réalisé et soutenu par :

*Adéyèmi Peace Léopoldine IDJIDINA*

Sous la direction de :

**Maître de stage :**

M. Juste BIO YARA  
Responsable de la Bibliothèque de  
la Chaire UNESCO

**Directeur de mémoire :**

M. Bienvenu AKODIGNA  
Directeur de la Bibliothèque  
du Centre Culturel Américain

**Janvier 2013**

## **IDENTIFICATION DU JURY**

**PRESIDENT DU JURY : M. Francis Marie-José ZOGO**

**MEMBRE DU JURY : M. Wenceslas MAHOUSI**

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

## DEDICACES

Je dédie ce mémoire à :

- mon père, Jonas IDJIDINA, pour avoir accompli sans faille ton devoir, rien ne sera jamais suffisant pour te remercier. Trouves en ce travail un début de satisfaction morale pour l'amour que tu m'as donné et les sacrifices que tu as consentis pour moi ;
- ma mère Chantal AWESSOU, voici les premiers fruits de tes peines et prières. Que la vie te permette d'en jouir éternellement ;
- mes adorables frères et sœurs Mickael, Méhiela, Glwadys, Francine et Charly, que ceci vous serve d'exemple ;
- mes tantes Blandine et Sabine pour votre soutien indéfectible ;
- Monsieur Eber LAEL, pour tout ton soutien, conseil et affection, pour toutes les fois où tu as été là pour moi ;
- mes meilleurs amis Salim CHITOU, Sénam et Elom KODJOVI, Marie ADJINDA, Karine GUEDOU, Boris MARCOS, Lionel SOHOUDJI. Je vous remercie pour tous vos conseils.

## REMERCIEMENTS

Qu'il me soit permis de remercier sincèrement :

- Monsieur Bienvenu AKODIGNA pour avoir accepté de diriger ce mémoire malgré toutes ses occupations. Recevez ici l'expression de ma profonde gratitude ;
- Monsieur Julien DJOSSE, ancien coordonnateur du Département Sciences et Techniques de l'Information et du Secrétariat ;
- Monsieur Alexis GNANGUENON, actuel coordonnateur du Département Sciences et Techniques de l'Information et du Secrétariat ;
- les autorités de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie pour m'avoir accueillie dans leur structure ;
- Monsieur Juste BIO YARA, mon maître de stage pour le rôle d'encadreur et d'aîné joué lors de mon stage ;
- tout le personnel de la bibliothèque de la Chaire UNESCO ;
- Messieurs Eustache MEGNIGBETO, Constant HOUNOUGAN, Victorin TOHOU et Arsène-Joël ADELOUI pour leur apport pour la réalisation de ce travail ;
- tous les enseignants du Département des Sciences et Techniques de l'Information et du Secrétariat ;
- mes camarades Eléonore KOUGNIAZONDE, Ganiou MOHAMED ; Yvana ALAPINI.

## LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>CD</b>	: Compact Disc
<b>CDD</b>	: Classification Décimale de Dewey
<b>CEFOCI</b>	: Centre de Formation aux Carrières de l'Information
<b>DEA</b>	: Diplôme d'Etudes Approfondies
<b>DESS</b>	: Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées
<b>ENAM</b>	: Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
<b>FADESP</b>	: Facultés de Droit et de Sciences Politiques
<b>HURIDOCS</b>	: Human Rights Information and Documentation System
<b>ISBD (M)</b>	: International Standard Bibliographic Description for Monographic publications
<b>OPAC</b>	: Online Public Access Catalog
<b>RSS</b>	: Really Simple Syndication
<b>SIGB</b>	: Système Intégré de Gestion de Bibliothèques
<b>STID</b>	: Sciences et Techniques de l'Information Documentaire
<b>UNB</b>	: Université Nationale du Benin
<b>UNESCO</b>	: United Nations, Education Scientific and Cultural Organization
<b>WIFI</b>	: Wireless fidelity

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau n°</b>	<b>Observation</b>	<b>Numéro de Page</b>
<b>1</b>	<b>Tableau récapitulatif des tâches assignées à chaque agent de la bibliothèque de la Chaire UNESCO</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>Niveau d'accroissement du fonds documentaire de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO sur les six dernières années.</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>Regroupement des différentes faiblesses par centre d'intérêts</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>Tableau de bord de l'étude</b>	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>Tableau de synthèse de l'étude</b>	<b>65</b>

## LISTE DES PHOTOS

<b>Photo</b>	<b>Indication</b>	<b>Numéro de Page</b>
<b>1</b>	<b>Vue partielle de l'espace documentaire</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>Vue partielle de l'espace multimédia ou espace documentaire</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Vue partielle de l'espace du magasin</b>	<b>13</b>

## GLOSSAIRE

**Base de données :** ensemble structuré et organisé permettant le stockage de grandes quantités d'informations afin d'en faciliter l'exploitation (ajout, mise à jour, recherche de données).<sup>1</sup>

**Catalogue :** Liste ordonnée de notices d'objets ou de documents (notice bibliographique, notice catalographique) d'une collection permanente ou temporaire, réelle ou fictive, constituant un instrument de recherche (identification et localisation de documents) et de gestion pour les utilisateurs. Un catalogue peut être consultable sur différents supports\_ : fiches papier, catalogues imprimés, microforme, banque de données informatisée quel que soit son accès<sup>2</sup>.

**Fonds documentaire :** Terme générique désignant l'ensemble des documents gérés et conservés, le plus fréquemment par un organisme documentaire, quels que soient leur provenance, leur format (1), leur support, etc., qu'il s'agisse d'une collection ou non.<sup>3</sup>

**HURIDOCs :** c'est le réseau des organisations des droits de l'homme. Son objectif est d'améliorer l'accès à l'information sur les droits de l'homme dans le domaine public et sa diffusion grâce à un traitement de l'information plus efficace<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Source Adproxima (<http://www.adproxima.fr/glossaire-208-base-donnees.html>)

<sup>2</sup> Source ADBS ([http://www.adbs.fr/catalogue-16448.htm?RH=OUTILS\\_VOC](http://www.adbs.fr/catalogue-16448.htm?RH=OUTILS_VOC))

<sup>3</sup> Source ADBS ([http://www.adbs.fr/fonds-17178.htm?RH=OUTILS\\_VOC](http://www.adbs.fr/fonds-17178.htm?RH=OUTILS_VOC))

<sup>4</sup> Source Site vitrine Huridocs (<http://www.huridocs.org/about/>)

**Instrument de recherche** : c'est un ouvrage, un fichier ou une base de données qui décrit le contenu d'un ensemble de documents conservés par un centre de documentation<sup>5</sup>.

**Internet** : Infrastructures mondiales de télécommunication associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs (serveurs et clients), s'appuyant sur le protocole IP (Internet Protocol) et proposant, en standard, divers services: l'échange de données par le transfert de fichiers (ftp) ; la messagerie électronique internationale (mail) ; l'interrogation de ressources électroniques distantes (telnet, http) comme les catalogues en ligne de bibliothèques ou les banques de données proposées par les serveurs comme Dialog et ESA ; les forums de discussion)<sup>6</sup>.

**OPAC** : Online Public Access Catalog ; Interface d'accès aux catalogues informatisés des bibliothèques<sup>7</sup>.

**Ouvrage de référence** : documents de consultation qui permettent de trouver rapidement des renseignements ponctuels et précis. En général, ils sont exclus du prêt afin qu'il soit possible de les consulter en tout temps. Exemples : dictionnaires, encyclopédies, guides<sup>8</sup>.

**Système Intégré de Gestion de Bibliothèque ou logiciel intégré de gestion de bibliothèques**: Logiciel intégré assurant les fonctions de gestion du fonds (acquisition, catalogage, recherche, fournisseurs) et de gestion de l'emprunt des documents (utilisateurs, prêt). Fréquemment, un module de

---

<sup>5</sup> Source Wikipedia ([http://fr.wikipedia.org/wiki/Instrument\\_de\\_recherche](http://fr.wikipedia.org/wiki/Instrument_de_recherche) )

<sup>6</sup> Source ADBS ([http://www.adbs.fr/internet-17474.htm?RH=OUTILS\\_VOC](http://www.adbs.fr/internet-17474.htm?RH=OUTILS_VOC))

<sup>7</sup> Source ADBS ([http://www.adbs.fr/opac-online-public-access-catalog--18028.htm?RH=OUTILS\\_VOC](http://www.adbs.fr/opac-online-public-access-catalog--18028.htm?RH=OUTILS_VOC))

<sup>8</sup> Source lexique EBSI ([http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/biblio/ouv\\_ref.htm](http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/biblio/ouv_ref.htm))

gestion des commandes et livraisons des périodiques (bulletinage) et maintenant un module web complète ce type de logiciel.<sup>9</sup>

**WEB 2.0** : il suppose que l'internaute, de consommateur qu'il était jusque-là, peut devenir acteur et auteur sur le net. Il fait référence à une deuxième génération de technologies web où l'interaction est développée au point où l'internaute est à la fois producteur et utilisateur<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Source ADBS ([http://www.adbs.fr/logiciel-de-gestion-de-bibliotheque-17678.htm?RH=OUTILS\\_VOC](http://www.adbs.fr/logiciel-de-gestion-de-bibliotheque-17678.htm?RH=OUTILS_VOC))

<sup>10</sup> Source Wikipedia ( [http://fr.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0))

## RESUME

Dans l'exercice de ses activités quotidiennes, toute unité documentaire se doit de mettre à la disposition de ses usagers toutes formes d'information. La bibliothèque est un lieu de conservation des documents et où se communiquent des connaissances. Les centres de documentation et d'information d'instituts surtout ceux chargés de la formation en droit qui ont pour missions essentielles la collecte et la diffusion de l'information en droit. Etant donné que l'information en droit est un élément capital tant dans la formation des hommes de droit que dans l'exercice de leur fonction le rôle de la bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie serait donc de mettre les informations à la disposition de ses usagers. La diffusion de ces connaissances passe par la maîtrise d'un certain nombre d'outils de recherche qui permettent d'avoir accès à l'information. L'accès à ces informations ne serait possible que par les moyens de diffusion de l'information qu'offre la bibliothèque aux usagers.

En effet, en dehors de la diffusion de l'information qui se fait par la consultation sur place ou par le prêt à domicile, il faut utiliser d'autres moyens de diffusion de l'information. C'est ce qui justifie le choix de notre thème : « **contribution à une meilleure diffusion de l'information de la bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie** ». Il vise à montrer les moyens disponibles pour mettre l'information à la disposition des usagers de la Chaire UNESCO.

L'objectif général visé par cette étude est de contribuer à une meilleure diffusion de l'information. Une amélioration dans la méthode de diffusion de l'information rendra la tâche plus facile aux usagers en quête d'information. Les approches de solutions et les recommandations formulées à l'endroit des

autorités de la bibliothèque de la Chaire UNESCO, contribueront à améliorer les moyens de diffusion de l'information déjà mise en place.

Mots clés : Information Scientifique et Technique (IST), diffusion de l'information, web 2.0, Bénin.

## SOMMAIRE

### INTRODUCTION GENERALE

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

SECTION I : Cadre physique de l'étude et observations de stage

SECTION II : Ciblage de la problématique

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

SECTION I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

SECTION II : Collecte et analyse de données

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

SECTION I : Approches de solutions

SECTION II : Conditions de mise en œuvre des solutions : recommandations

### CONCLUSION GENERALE

### BIBLIOGRAPHIE

### ANNEXES

### TABLES DES MATIERES

# **INTRODUCTION GENERALE**

« **L'information, c'est le pouvoir**», écrivait l'auteur américain de romans John RayGrisham **In Le Contrat 2008**. Pour cet auteur américain, l'information de par sa portée et son contenu est un élément de puissance pour son détenteur. L'individu ou l'organisation qui possède l'information dispose d'une capacité de réaction et d'action supérieure. Par conséquent, la maîtrise de l'information est stratégique et ceux qui ne détiennent pas l'information seront inéluctablement distancés. L'importance de l'information dans les communautés humaines serait donc une évidence.

La Chaire UNESCO a pour mission d'apporter sa contribution au renforcement de l'Etat de droit en Afrique subsaharienne francophone, par des formations et par la création d'un centre d'excellence en matière d'études et de recherches dans les domaines des droits humains et de la démocratie. Il est indispensable pour cette institution de partager les informations dans le domaine du droit.

A cet effet, la Chaire UNESCO s'est dotée d'une bibliothèque disposant de documents relatifs au domaine du droit. La bibliothèque permet l'accès de l'information aux usagers. L'ouverture de cette bibliothèque nécessite la mise en place de certaines conditions dont la principale est l'accessibilité aux documents.

Avec la masse croissante d'informations, il est nécessaire que la bibliothèque dispose de moyens assez pratiques pour mettre à la disposition des usagers l'information recherchée. Afin de mieux avoir accès à l'information d'une bibliothèque, il est nécessaire d'user des technologies de l'information et de la communication.

Les usagers de la bibliothèque de la Chaire UNESCO qui sont principalement des enseignants, des étudiants en droit et des chercheurs sont à

la recherche de l'information. Il importe alors à la bibliothèque de pouvoir mettre à la disposition des usagers les informations recherchées.

La présente étude a pour objet d'étudier les moyens à mettre en œuvre pour permettre une meilleure accessibilité de l'information disponible à la bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie, d'où le choix du thème « **Contribution à une meilleure diffusion de l'information à la bibliothèque de la Chaire UNESCO** ». Cette étude s'articule autour de trois axes à savoir :

- l'état des lieux de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne Humaine et de la Démocratie et de sa bibliothèque ;
- les résultats de l'enquête menée auprès des usagers à travers les questionnaires et l'analyse de ses résultats ;
- quelques approches de solutions pour une meilleure accessibilité de l'information de la bibliothèque par les usagers.

## **CHAPITRE PRELIMINAIRE**

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

Dans le souci de joindre la théorie à la pratique, l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) évalue chaque année, la fin de formation des élèves du premier cycle, par la rédaction d'un mémoire qui sanctionne le stage des trois (03) qu'ils doivent effectuer dans certaines structures afférentes à la formation. Comme il est de coutume, pour ce qui nous concerne, étudiante en Documentation, nous avons effectué notre stage à la bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie.

Ce chapitre préliminaire permettra de fixer les fondements de l'étude. A cet effet, deux ordres de préoccupations en constitueront la substance : la présentation du lieu de stage, dans une première section, puis dans une seconde, le cadre théorique de l'étude, partant du ciblage de la problématique à la méthodologie adoptée.

## **SECTION I : Cadre institutionnel et physique de l'étude et observations de stage**

Il s'agit donc ici, de procéder à la présentation de notre structure d'accueil (Paragraphe I), puis de restituer un certain nombre d'observations que nous avons faites (Paragraphe II).

### **PARAGRAPH I : Présentation de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie**

Ce paragraphe sera consacré à l'historique et aux missions de la structure d'accueil en (A) qu'est la bibliothèque de la Chaire UNESCO, avec un accent particulier sur sa bibliothèque en (B).

## **A-Contexte Institutionnel de la Chaire UNESCO**

### ➤ **Historique**

Une Chaire UNESCO est une unité de recherche financée par l'Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture (UNESCO) afin de promouvoir ses idéaux. Elle est présente dans plusieurs pays, et sous diverses dénominations formant le réseau des chaires Unesco, University-Twining-and-Networking (UNITWIN/UNESCO).

La chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie du Bénin a été créée suite à la signature de l'Accord de Paris en 1995, entre l'UNESCO et l'Université Nationale du Bénin (UNB)<sup>11</sup>, en vue d'apporter son soutien à l'expérience démocratique inaugurée par la Conférence des Forces Vives de la Nation de Février 1990. La Chaire UNESCO est sous la tutelle de la Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Politiques (FADESP) et continue de l'être.

### ➤ **Cadre organisationnel**

La Chaire Unesco est dirigée par un **Titulaire<sup>12</sup> de Chaire**. Il est nommé par arrêté rectoral avec l'accord de l'UNESCO. Il est le premier responsable de l'administration de la Chaire Unesco. Il coordonne à la fois les activités pédagogiques, scientifiques, et de recherches et représente la Chaire Unesco aussi bien sur le plan national qu'à l'international. Il est l'ordonnateur du budget.

La structure organisationnelle que dirige le Titulaire est composée :

---

<sup>11</sup> Université Nationale du Benin

<sup>12</sup> Le titulaire est la première autorité nommée par arrêté rectoral

- ✓ du Secrétariat Scientifique,
- ✓ du Département de la Coopération Interuniversitaire et des Relations Extérieures,
- ✓ du Département de la Recherche et de la Documentation,
- ✓ du Département de la Formation et des Stages,
- ✓ du Département de la Comptabilité

✚ **Le Secrétariat Scientifique** : le Secrétaire scientifique est chargé de la mise en application, du suivi et de l'évaluation des activités pédagogiques et de recherche. Il est nommé par arrêté décanal. Il est sous l'autorité du titulaire. Le secrétaire scientifique a sous sa direction deux (02) départements à savoir : le département de la coopération interuniversitaire et des Relations Extérieures et le département de la formation et des stages ;

✚ **Le Département de la coopération interuniversitaire et des Relations extérieures** : ce département n'est pas encore fonctionnel et ses attributions sont réparties au niveau des autres services de la Chaire ;

✚ **Le département de la recherche et de la documentation** qui s'occupe de la conception des projets de recherche, la gestion du cycle doctoral sous l'autorité du titulaire et du secrétaire scientifique. Le chef département est nommé par le titulaire ;

- ✚ **Le Département de la formation et des stages** : il s'occupe des formations diplômantes et des formations non diplômantes. Le chef département est également nommé par le titulaire.
  
- ✚ **Le Département de la Comptabilité** : il s'occupe de toutes les affaires financières et comptables de la Chaire. Il est dirigé par un comptable affecté par l'agence comptable du rectorat. Le comptable de la Chaire est donc sous la co-tutelle du Titulaire et de l'Agent Comptable de l'Université. Le comptable est également le chef matériel et a sous sa responsabilité **l'agent de liaison et les deux conducteurs de véhicules administratifs.**

Une **Assemblée générale** est tenue pour évaluer les activités de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne Humaine et de la Démocratie; elle se réunit tous les deux ans et est composée d'enseignants béninois, expatriés et des partenaires scientifiques.

### ➤ **Missions de la Chaire UNESCO**

La Chaire Unesco a pour mission d'apporter sa contribution au renforcement de l'Etat de droit en Afrique subsaharienne francophone par la formation de haut niveau et de dimension internationale, ainsi que par la création d'un centre d'excellence en matière d'études et de recherches dans les domaines des droits humains et de la démocratie. Cette formation se veut régionale, pluridisciplinaire, comparative, analytique. Les enseignements sont assurés par un collège d'enseignement de rangs magistraux nationaux, régionaux et internationaux sélectionnés par leurs expériences et leurs

recherches personnelles. En raison de sa vocation régionale, la Chaire UNESCO offre des formations qualifiantes et diplômantes.

➤ **Les formations diplômantes**

Elles sont au nombre de trois (03) à savoir :

- **le Diplôme d'Etudes Approfondies (DEA) ou Master recherche** en droits de la personne humaine et de la démocratie : il s'agit d'une offre pluridisciplinaire ouverte aux disciplines des sciences juridiques, des sciences politiques, de sociologie, de philosophie et d'histoire.
- **le Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées (DESS) ou Master professionnel en gouvernance et Démocratie** : il s'agit d'une offre pluridisciplinaire ouverte aux disciplines des sciences juridiques, des sciences politiques, des sciences économiques, des sciences de gestion et de sociologie.
- **le Master Professionnel en Management des Elections** : démarré au cours de l'année académique 2011-2012, la formation vise à permettre aux diplômés d'avoir des aptitudes pour une administration de qualité des élections en Afrique.

➤ **La Formation doctorale en Droit et en Sciences politiques**

**La Chaire UNESCO abrite l'Ecole Doctorale de la Faculté de Droit et de Sciences Politiques (FADESP).** Plus spécifiquement, elle offre une formation doctorale en droit public et en sciences politiques. Les thèses de doctorat sont dirigées par des enseignants de rang magistral (Agrégé et/ou Maître de conférences, Professeur titulaire). Elles peuvent également être préparées en co-tutelle internationale.

➤ **les formations non diplômantes**

Il s'agit essentiellement :

- **des sessions régionales de formation en Droits humains** destinée aux militants des Droits de l'homme des pays de l'Afrique francophone (en collaboration avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés- Bureau de Cotonou),
- **d'un appui méthodologique aux éditeurs et cadres d'institutions de recherche**

Toutefois, de nouvelles formations sont en cours de conception.

L'autre axe important de la politique scientifique de la Chaire est la documentation.

**B- La Bibliothèque de la Chaire UNESCO et de l'Ecole Doctorale de la FADESP**

C'est en 1995 et sous la tutelle de la Faculté de Droit et de Sciences Politiques (FADESP) que la Bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie a été inaugurée. La bibliothèque de la Chaire est une bibliothèque spécialisée en droit en général et en droits de la personne, en gouvernance politique et en démocratie.

Les principales tâches conférées à la bibliothèque sont celles :

- de procéder à la centralisation et à la gestion du fonds documentaire de la Chaire ;
- de traiter les documents acquis et de les mettre à la disposition des usagers ;

- de faire connaître les documents et veiller à leur bonne circulation et protection ;
- d'assurer la communication externe et les relations avec les usagers de la bibliothèque ;
- d'assurer la diffusion de l'information sur les activités de la chaire aux moyens de ressources que sont le bulletin d'information et le site Web.

➤ **Ressources matérielles**

Au sein de ses mille cinq cent mètres carrés (1500 m<sup>2</sup>) de superficie, la bibliothèque de la Chaire UNESCO occupe le rez-de-chaussée d'un bâtiment de type R+2 qui abrite également les locaux de l'école doctorale, de certains services de la Chaire et ceux de la Faculté.

Les locaux de la bibliothèque comprennent :

- 1) **Un espace documentaire** où sont mis en rayons les documents destinés au public. Il est assez bien éclairé et aéré<sup>13</sup>.



<sup>13</sup> L'espace documentaire dispose de trois (03) climatiseurs.

**Photo1** : *vue partielle de l'espace documentaire*

2) Une **salle de lecture** encore appelée **Espace multimédia** d'une capacité d'environ cinquante (50) places assises autour de quatre (04) grandes tables.

On y dénombre également neuf (09) supports pour ordinateurs dont cinq (05) sont défectueux.



**Photo2** : *Vue partielle de l'espace multimédia ou salle de lecture*

3) le magasin où sont stockés les documents en plusieurs exemplaires et d'autres documents dont l'utilité immédiate n'est pas avérée.



*Photo 3 : Vue partielle de l'espace du magasin*

➤ **Ressources de la bibliothèque de la Chaire UNESCO**

**Ressources humaines (le personnel)**

Le personnel de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO est composé de quatre (04) agents tous documentalistes diplômés de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature.

Chaque agent dispose d'une feuille de route qui définit clairement ses attributions (Voir tableau ci-après).

**Tableau récapitulatif des tâches assignées à chaque agent de la bibliothèque de la Chaire UNESCO**

<b>Agents de la bibliothèque</b>	<b>Attributions</b>	<b>Autres attributions</b>
<b>Responsable du centre de documentation de la Chaire UNESCO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• encadrement du personnel</li> <li>• gestion des abonnements (inscription des usagers)</li> <li>• conception des animations à destination des publics ciblés</li> <li>• gestion des ressources électroniques disponibles à la Chaire UNESCO</li> <li>• gestion du parc informatique, des réseaux et des abonnements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribution à l'élaboration des publications et supports de communication (BIDH)</li> <li>• appui-conseil dans le choix et l'acquisition de ressources informatiques pour la Chaire</li> </ul>
<b>Documentaliste de la Chaire UNESCO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion du registre d'inventaire manuel</li> <li>• gestion des périodiques nationaux (quotidiens)</li> <li>• reliure des dossiers de presse</li> </ul>	
<b>Gestionnaire du fonds documentaire de la bibliothèque de la Chaire UNESCO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion de prêts</li> <li>• gestion de stocks et du flux documentaire</li> <li>• traitement documentaire sur l'OPAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-organisation des animations à destination des publics ciblés</li> <li>-gestion des archives</li> </ul>
<b>Stagiaire professionnel en documentation à la bibliothèque de la Chaire UNESCO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• élaboration des outils documentaires et des outils de recherche</li> <li>• traitement intellectuel des documents</li> <li>• accueil, orientation, assistance et conseil des usagers</li> <li>• gestion des ressources électroniques et du fonds documentaire de la littérature grise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-conception et réalisation d'enquêtes de besoin et de satisfaction</li> <li>-organisations des animations</li> </ul>

➤ **Ressources financières (le budget)**

Un budget d'acquisition est prévu chaque année dans le cadre de l'accroissement du fonds documentaire. Ce budget est confectionné essentiellement à partir :

- 1) du financement des partenaires comme l'Institut Danois des Droits de l'Homme (IDDH), la Fondation Konrad Adenauer, Wallonie-Bruxelles-International.
- 2) du "Fonds de laboratoire" alimenté par le Ministère de tutelle (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique).

**Autres Ressources**

La bibliothèque de la Chaire UNESCO dispose également au sein de ses espaces :

- **de près d'une vingtaine de micro-ordinateurs de bureau** tous fonctionnels ou en cours de réparation. Six (06) de ces ordinateurs sont affectés au personnel, un (01) fait office de serveur et trois (03) sont destinés à la consultation du catalogue en ligne en réseau local.
- Mais en raison du mauvais fonctionnement des bornes auxquelles devraient être connectées ces machines, seul un ordinateur est opérationnel pour la consultation de la base par les usagers.
- **de onze (11) armoires, vingt (20) rayons en épis double face pour les monographies et deux (02) présentoirs** pour les périodiques.

- **toute la bibliothèque est couverte par deux réseaux internet**, l'un par câble fournie par l'université et l'autre en **WIFI<sup>14</sup>** déployé sur fonds propres.

### ❖ Le fonds documentaire de la Bibliothèque

La bibliothèque de la Chaire UNESCO possède une collection spécialisée en droit de la personne, de la démocratie et de la gouvernance comprenant :

- 1) **sept mille neuf cent quatre-vingt-cinq (7985) titres de publications pour douze mille cinq cent quatre-vingt-trois (12583) exemplaires ;**
- 2) **cent trente-cinq titres de périodiques pour cinq cent trois (503) exemplaires de périodiques**
- 3) **plus de deux cent quarante (240) thèses et mémoires** soutenus à la Chaire UNESCO.

Le fonds documentaire actuel de la bibliothèque est constitué à partir de la fusion de deux fonds à savoir le fonds de la Faculté de Droit et de Sciences Politiques (FADESP) et le fonds originel de la bibliothèque de la Chaire UNESCO.

Les différents types de documents que l'on y retrouve sont :

- les ouvrages de référence ;
- les monographies ;
- les périodiques ;
- les quotidiens ;

---

<sup>14</sup> Wireless- Fidelity

- la littérature grise.

## Gestion du Fonds documentaire

### Acquisition des documents

La Bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie acquiert des documents par dons et par voie onéreuse. Les acquisitions par dons proviennent de :

- l'Institut Danois des Droits de l'Homme,
- la Fondation Konrad Adenauer,
- wallonie-Bruxelles-Inter, etc.

Les acquisitions à titre onéreux se font également sur financement des partenaires suscités ou de certains professeurs de l'école. Le fonds de l'Ecole Doctorale de la FADESP, s'accroît grâce à un fonds dénommé 'Fonds de laboratoire' alimenté par le Ministère de tutelle.

**Tableau 1** : Niveau d'accroissement du fonds documentaire de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO sur les six dernières années.

Années	Monographie	Périodique	Thèses de Doctorat	Mémoires de DEA	Mémoires de DESS	Nombres de documents
2007	?	11	2	16	21	50
2008	46	163	1	16	11	237
2009	?	145	1	16	12	174
2010	70	26	2	13	12	123
2011	?	06	3	?	?	9
2012	En cours de finalisation					
Total	116	351	09	61	56	593

### Le traitement manuel des documents

Le travail effectué au cours du traitement des documents est un travail qui se fait en synergie. Les sous-opérations effectuées au cours du traitement sont :

- ✓ l'enregistrement des documents dans le registre d'inventaire ;
- ✓ l'estampillage ;
- ✓ la préparation du document pour le prêt (collage de la fiche de prêt sur la dernière page du document) ;
- ✓ l'enregistrement des documents dans la base de données ;
- ✓ le rangement et classement des documents sur les rayons.

### traitement intellectuel des documents

A ce niveau, on procède :

- ✓ **à la description bibliographique des documents** en se conformant à la norme ISBD (International Standard Bibliographic Description for Monographic publications **ISBD<sub>(M)</sub>**<sup>15</sup> ;
- ✓ **à l'analyse documentaire** qui comporte l'indexation et le résumé. Cette opération se fait directement dans PMB, le Système Intégré de Gestion des Bibliothèques (SIGB) déployé à la bibliothèque;
- ✓ **à l'indexation décimale qui** se fait de deux manières :
  - avec la **table de classification Huridocs**<sup>16</sup> pour les documents portant sur les thématiques des droits de l'homme et
  - avec la **Classification Décimale de Dewey (CDD)** pour les autres documents.

---

<sup>15</sup> Description bibliographique internationale normalisée des monographies

<sup>16</sup> Human Rights Information and Documentation Systems

**La cotation avec Huridocs se compose des lettres "DH" placées initialement et suivies de l'index de classification accompagnées des trois premières lettres du nom de l'auteur et de l'année de publication du document en cours d'indexation.**

**Exemple : DH 050 DRA/2007.**

Pour la CDD, la cote est formée par l'indice de classification, suivie des trois premières lettres du nom de l'auteur auxquels on ajoute l'année de publication du document.

**Exemple : 951.05 SER/ 2008.**

- **L'indexation matière** quant à elle se fait en langage naturel à cause de **l'absence de thésaurus** et de listes de vedettes matières. **Cette situation entraîne l'absence d'un contrôle des mots-clés.** Par ailleurs, les résumés ne sont pas toujours faits. En d'autres termes tous les documents et la majorité surtout n'ont pas de résumé dans la base de données.

#### La diffusion des documents

La Bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie est ouverte :

- ✓ à tous les auditeurs des différents programmes de la Chaire,
- ✓ aux étudiants, aux auditeurs et doctorants de la FADESP, de la FLASH et de la FASEG ou toute autre entité universitaire de l'UAC sur présentation d'une carte de ladite bibliothèque,

- ✓ aux professeurs,
- ✓ aux chercheurs,

Les documents sont mis à la disposition des usagers soit par consultation sur place soit par prêt à domicile. L'accès aux documents est libre c'est-à-dire que les usagers peuvent aller directement identifier et choisir les documents dont ils ont besoin dans les rayons avant d'en effectuer le prêt. Pour la consultation sur place, la présentation d'une pièce d'identité en cours de validité est indispensable. Le prêt à domicile n'est accordé qu'aux seuls auditeurs de la Chaire uniquement pendant la période de leur année académique. Pour y avoir droit, ces derniers doivent verser une caution s'élevant à dix-mille (10000) francs CFA. Ladite caution est remboursable mais trois mille francs en sont déduits pour les frais de confection de carte à la condition que les documents empruntés n'aient subi aucun dommage. En cas de dommage, quel que soit le degré, une retenue sera faite sur la caution en fonction des dégâts causés aux documents. En cas de vol, l'intéressé est interdit d'accès à la bibliothèque.

## PARAGRAPHE II : Etat des lieux sur les prestations de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO et inventaire des forces et faiblesses

Ici, nous exposerons, d'une part, l'état des lieux sur les prestations de la bibliothèque de la Chaire UNESCO en (A) et, d'autre part, l'inventaire des forces et faiblesses de la bibliothèque de la Chaire UNESCO en (B).

## **A- Etat des lieux sur les prestations de la Bibliothèque de la chaire UNESCO**

- **L'acquisition des documents**

Le fonds documentaire s'accroît chaque année en fonction des prévisions budgétaires prévues pour les acquisitions documentaires. Toutefois, il convient de retenir que pour l'heure, la politique d'acquisition se gère sans **associer le personnel de la bibliothèque** au choix des documents à acquérir et sans également prendre **en compte les besoins exprimés par les usagers**.

- **Le traitement des documents**

Si les différentes phases du traitement manuel semblent conformes à la pratique en la matière, des interrogations subsistent quant au traitement intellectuel qui est fait des documents à la bibliothèque de la Chaire. En effet, celle-ci utilise simultanément deux systèmes de classifications différentes (la classification Huridocs et la classification Dewey) pour le même fonds documentaire. Il n'est donc pas rare de voir deux exemplaires d'un même document coté différemment soit avec la classification Huridocs soit avec la Dewey.

Par ailleurs, **l'absence d'un thésaurus** entraîne le problème de pertinence des descripteurs des documents.

- **La diffusion de l'information dans la bibliothèque**

Comme nous l'avons signalé plus haut, deux modes de prêt sont effectifs à la bibliothèque de la Chaire : **la consultation sur place et le prêt à domicile**.

Toutefois, les préoccupations majeures au niveau de la diffusion de l'information à la bibliothèque de la Chaire se situent à trois niveaux à savoir :

**Premier niveau : l'utilisation des outils d'accès à l'information** : la Chaire dispose de deux outils pouvant lui permettre d'intensifier sa communication. Il s'agit respectivement

☛ du site web de la Chaire dont l'adresse est :

[www.chaireunesco-uac.org](http://www.chaireunesco-uac.org)

The screenshot shows the website of the UNESCO Chair for Human Rights and Democracy. The header includes the chair's name and a navigation menu with items like 'ACCUEIL', 'L'INSTITUTION', 'LE PROGRAMME DEA', 'PROGRAMME DES', 'PROGRAMME MASTER', 'RESSOURCES CONNEXES', and 'TÉLÉCHARGEMENTS'. The main content area is titled 'Dernières actualités de la Chaire' and features a large banner for 'AGENCE UNIVERSITAIRE DE LA FRANCOPHONIE' with the text 'Appel à candidatures inter-régional 2013'. Below this, there are several news items: 'Appel à candidatures inter-régional 2013', 'Lancement de l'Ouvrage de Horace ADJOLOHOUN', 'Conférence d'agrégation', and 'Signature de Protocole d'accord entre la Chaire et Amnesty International Bénin'. On the right side, there is a section for 'Documents en téléchargement' with links to 'Formulaire de Candidatures Appel à candidatures inter-régional 2013' and 'Appel à candidatures inter-régional ouvert du 14 janvier au 15 février 2013'. Below that is a section for 'Dernières Publications' with a link to 'Processus de Démocratisation des années 1990 à nos jours : le cas du Togo'. At the bottom, there is a section for 'Annuaire' with a photo of Noël A. GBAGUIDI. The footer includes the date 'Mise à jour le Vendredi, 16 Mars 2012 13:34'.

Capture de la page d'accueil du site

Conçu et géré depuis plusieurs années par le responsable de la bibliothèque, le site web de la Chaire n'est pas connu des usagers de la bibliothèque.

Réalisé et soutenu par Adéyèmi Peace Léopoldine IDJIDINA

Ces derniers ne sont donc pas informés des actualités et des ressources potentielles mises à leur disposition via cette ressource.

☛ Des catalogues électroniques en local et sur internet de la bibliothèque

Afin de permettre une consultation rapide et instantanée du fonds documentaire, le responsable a également déployé deux systèmes intégrés de gestion de bibliothèque l'un accessible en local et l'autre via internet (à l'adresse <http://biblio.chaireunesco-uac.org> )

The screenshot shows the search interface of the library. On the left is a sidebar with the library's name and navigation links. The main area features search tabs, a search input field, and a list of categories.

**Bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie**

- ▶ La Bibliothèque
- ▶ Les Conditions d'accès
- ▶ Les ressources
- ▶ Calendrier d'activités

La Bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie est un espace fournissant de la documentation spécialisée en droits de l'homme et de la démocratie...

Recherche simple | Recherche multi-critères | Recherche par termes

Vous pouvez lancer une recherche portant sur un ou plusieurs mots (titre, auteur, éditeur, ...).

Tout type de document ▼

Rechercher Aide

Rechercher dans...

**Astuce** utilisez des guillemets pour chercher une suite de caractères : "droit béninois"

**Catégories**

- ☐ Collections et Ouvrages classiques  
Collection les Carrés Sup Collection les Zoom's Collection QCM
- ☐ Communication
- ☐ Contrats spéciaux. Quasi-Contrats  
Bail à loyer. Bail à ferme. Crédit-bail Cautionnement. Garanties Contrat d'entreprise
- ☐ Démocratie et Gouvernance  
Démocratie Elections Etat. Gouvernement. Politique
- ☐ Développement
- ☐ Droit Administratif
- ☐ Droit Constitutionnel

Si le catalogue électronique en local est fréquemment utilisé par les usagers, **ces derniers n'en maîtrisent pas pour autant les techniques de recherche pour son utilisation optimale.**

Quant au **catalogue électronique accessible via internet, il est tout simplement méconnu par les usagers** alors que l'objectif est de permettre à

ceux-ci de pouvoir faire des recherches même en dehors de l'espace physique de la bibliothèque.

## **2<sup>ème</sup> niveau : la connaissance du fonds documentaire**

Très peu d'usagers ont une idée réelle de la quintessence du fonds documentaire de la bibliothèque de la Chaire. Certains assimilent la bibliothèque de la Chaire à celle de la Faculté de Droit et de Sciences Politiques et pensent donc pouvoir y trouver de la documentation couvrant tous les domaines du droit. D'autres l'assimilent même à une bibliothèque publique et souvent cherchent à y retrouver des documents d'une portée plus générale que le droit en général et les droits humains en particulier.

La cause de **l'ignorance du fonds documentaire** est de toute évidence l'absence d'une réelle politique de communication du fonds documentaire.

## **3<sup>ème</sup> niveau : utilisation des outils web 2.0 en bibliothèque**

La bibliothèque de la Chaire est l'un des espaces documentaires qui disposent des ressources technologiques les plus avancées au sein de l'université d'Abomey-Calavi. Elle dispose d'une double connexion à internet et de ressources web (site internet et catalogues électroniques) pour une meilleure diffusion de l'information.

De nouveaux usages sont nés dans les bibliothèques avec la disponibilité des ressources précitées et avec l'appropriation intensive des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les usagers. Il n'est donc plus rare de voir certaines bibliothèques créer des ressources web

2.0 (page sur les réseaux sociaux, blog, etc...) pour diversifier les canaux de communication mais aussi pour fidéliser les usagers par rapport aux services qu'ils proposent.

Des ressources web 2.0 comme un forum de discussion sont implémentés dans le site web de la Chaire. De même, celle-ci dispose aussi d'une page Facebook pour informer les utilisateurs de ce réseau social. Mais force est de constater que ces ressources ne sont tout simplement pas exploitées pour la diffusion de l'information de la bibliothèque elle-même.

## **B- Inventaire des forces et faiblesses de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO**

L'exposé fait précédemment nous permet de résumer les forces (atouts) et faiblesses (problèmes) notées dans le fonctionnement de la bibliothèque comme suit :

### **Les forces de la bibliothèque de la Chaire UNESCO**

- ✓ **L'emplacement des locaux :** la proximité de la bibliothèque de ses usagers réels.
- ✓ **L'équipement des locaux :** la bibliothèque de la Chaire UNESCO dispose d'un équipement constitué de tables, chaises, rayonnages et présentoirs faits en des matériaux de très bonne qualité. Les locaux sont conformes aux normes bibliothéconomiques. Le local est entièrement éclairé et climatisé rendant la présentation très attrayante ce qui donne à l'utilisateur l'envie d'y entrer pour se documenter ou faire sa lecture.
- ✓ **L'ambiance sur le lieu de travail.**
- ✓ **La bibliothèque dispose d'un fonds très riche.**

✓ **Les bonnes conditions de conservation des documents.**

Les documents destinés au public sont mis en rayons et bien conservés dans la salle documentaire.

✓ **L'utilisation d'un SIGB (PMB) pour la gestion informatisée de la bibliothèque.**

✓ **L'existence d'un Local Area Network (LAN) ou intranet.**

✓ **La disponibilité du catalogue de la bibliothèque dans le réseau local.**

✓ **L'existence de ressources web 2.0 (site web, catalogues électroniques, page facebook, forum de discussion, etc.)**

Faiblesses de la bibliothèque de la Chaire UNESCO

✓ **Mauvaise indexation des documents.**

✓ **Inaptitude des usagers à interroger efficacement le catalogue en ligne d'accès public (OPAC).**

✓ **Insuffisance de rayons de rangement, d'armoires et de présentoirs.**

✓ **Absence de la littérature grise sur support optique.**

Compte-tenu des ressources informatiques dont dispose la Bibliothèque et tenant compte également de l'espace qui devient progressivement insuffisant pour le rangement des documents, la bibliothèque se retrouvera confrontée chaque année. Toutefois, bien qu'elle ait les moyens d'une telle politique, il est à noter que la Bibliothèque de la Chaire n'a pas encore opté pour l'acquisition des mémoires et thèses en version numérique à l'instar de la bibliothèque de l'ENAM.

- ✓ **Mauvaise conservation des documents non exploités conservés dans le local de stockage.**

Les documents sont mis pêle-mêle dans le magasin.

- ✓ **Perte de documents.**
- ✓ **Absence d'instrument de recherche sur support papier.**

En cas de coupure de courant, les usagers désirant consulter l'instrument de recherche électronique ne pourront pas le faire. Dans ce cas, la présence d'instruments de recherche sur support papier signalant toutes les ressources documentaires disponibles à la bibliothèque leur sera utile.

- ✓ **Inexistence de thésaurus.**
- ✓ **Insuffisance de communication à l'endroit des usagers de la bibliothèque.**
- ✓ **Manque d'une politique de communication du fonds documentaire.**

Tableau N° 2 : Regroupement des problèmes identifiés par centre d'intérêt.

Les problèmes ci-dessus cités sont regroupés en trois différentes problématiques telles que présentées dans le tableau suivant :

N°	Centres D'intérêts	Problèmes spécifiques	Problèmes Généraux	Problématiques
1	Acquisition des documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- non implication du personnel de la Bibliothèque à la politique d'acquisition</li> <li>- non prise en compte des besoins exprimés par les usagers dans la politique d'acquisition</li> </ul>	Mauvaise gestion de la politique d'acquisition	Problématique d'une meilleure gestion de la politique d'acquisition de la Bibliothèque
2	Traitement des documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mauvaise indexation</li> <li>-inexistence de thésaurus</li> </ul>	Mauvais traitement du fonds documentaire	Problématique d'un meilleur traitement du fonds documentaire
3	Diffusion des documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>-méconnaissance du site web de la Chaire UNESCO</li> <li>-absence d'une politique de communication du fonds documentaire</li> <li>-absence d'instrument de recherche sur papier</li> <li>-ignorance du fonds documentaire par les usagers</li> <li>-inaptitude des usagers à utiliser efficacement le catalogue en ligne d'accès public (OPAC)</li> <li>-faible utilisation des outils web2.0 en bibliothèque</li> </ul>	Faible diffusion de l'information	Problématique de la contribution à une meilleure diffusion de l'information à la bibliothèque de la Chaire UNESCO

## SECTION II : Ciblage de la problématique

La description du lieu de stage a permis de choisir la problématique de notre étude et en discerner les aspects. A cette étape donc, nous ciblerons notre problématique et la justifieront (Paragraphe I) puis à la spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée (Paragraphe II).

### PARAGRAPHE I : Choix de la problématique et justification du sujet

Il s'agira de procéder au choix de la problématique en (A) puis à la justification du sujet en (B).

#### **A-Choix de la problématique**

L'analyse des différents problèmes identifiés au cours de notre stage permettent de les regrouper en trois problématiques principales à savoir :

- **la problématique d'une meilleure gestion de la politique d'acquisition** : si chaque année, il est prévu des acquisitions documentaires pour le compte de la bibliothèque, celles-ci sont effectuées sans une réelle implication des principaux acteurs de la bibliothèque que sont le personnel et les usagers.
- **la problématique d'un meilleur traitement du fonds documentaire** : un réel problème de choix des outils de classification se pose de même que l'absence d'un thésaurus diminue la pertinence de la description des ressources.

- **la problématique d'une meilleure diffusion de l'information :**  
comme nous l'avons identifié plus haut, beaucoup de préoccupations subsistent à ce niveau et sont de nature à affecter la qualité des services offerts par la bibliothèque.

Bien que ces problématiques soient toutes pertinentes, nous aborderons celle qui touche directement l'intérêt de l'utilisateur à savoir **la diffusion**.

Nous avons donc décidé de retenir comme thématique de notre étude :  
« **contribution à une meilleure diffusion de l'information** ».

Aborder la problématique de la diffusion revient à résoudre les problèmes spécifiques suivants :

- inaptitude des usagers à utiliser les outils d'accès à l'information;
- ignorance de la richesse du fonds documentaire par les usagers ;
- sous-utilisation des outils web 2.0 en bibliothèque.

## **B- Justification du sujet**

L'intérêt de fréquenter un espace documentaire ne réside pas seulement dans la qualité et la quantité de ressources documentaires dont il dispose. Les outils permettent de consulter et d'accéder aux dites ressources participent également de la hausse de fréquentation d'une bibliothèque. La bibliothèque de la Chaire gère un fonds documentaire impressionnant tant qualitativement que quantitativement. Mieux, elle a à cet effet conçu des outils d'accès pour un accès facile à ses ressources documentaires. Mais force est de constater que les usagers premiers bénéficiaires de ces outils ne sont

pas entièrement aptes à utiliser ces ressources. La diffusion de l'information est donc impactée par cette situation.

Riche de plus de douze mille (12000) documents portant globalement sur les droits humains, la gouvernance, la démocratie et les sciences politiques, le fonds documentaire de la Chaire reste pourtant méconnu de ses usagers potentiels. Aucune politique de communication n'est réellement établie afin d'amener ces derniers à s'intéresser encore plus aux ressources documentaires qui sont mis à leur disposition.

Avec son parc informatique, ses ressources de connexion, ses ressources électroniques, la bibliothèque de la Chaire a peu de choses à envier aux grandes bibliothèques universitaires du Bénin et même dans le monde. Et pourtant il est à remarquer qu'elle n'arrive pas encore à utiliser tous les canaux de communication possibles pour atteindre ses usagers.

Trouver des approches de solutions aux différents problèmes suscités permettra à la bibliothèque de se placer comme un espace documentaire de référence dans le milieu universitaire.

C'est pour aider à mettre en œuvre cette vision qu'il nous a paru nécessaire d'orienter notre étude sur la problématique **d'une meilleure diffusion de l'information à la bibliothèque de la Chaire UNESCO.**

## PARAGRAPHE II : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.

Il sera question de la spécification de la problématique en (A) et de la détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée en (B).

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

Le problème général identifié pour notre étude est la **faible diffusion de l'information** à la bibliothèque de la Chaire. Ce problème est séquencé en trois problèmes spécifiques à savoir :

- *problème spécifique N° 1 : inaptitude des usagers à utiliser les outils d'accès à l'information.* Les usagers de la bibliothèque ne savent pas utiliser de manière optimale les outils d'accès à l'information mis à leur disposition ;
- *problème spécifique N° 2 : ignorance de la richesse du fonds documentaire par les usagers.* Les usagers ne connaissent pas la quintessence du fonds documentaire de la bibliothèque ;
- *problème spécifique N° 3 : sous-utilisation des outils web 2.0.* Bien que certaines ressources soient déjà disponibles ni le personnel ni les usagers n'exploitent les ressources web 2.0 pour une meilleure communication de l'information.

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

La problématique étant posée et les problèmes spécifiques retenus, la suite de notre démarche consistera à :

- ❖ fixer les objectifs de l'étude ;
- ❖ déterminer des causes supposées à l'origine des problèmes spécifiques et à formuler des hypothèses de recherche, ce qui nous permettra d'établir le tableau de bord d'étude ;
- ❖ faire une revue de littérature par rapport aux contributions antérieures ;
- ❖ définir une approche méthodique ;
- ❖ analyser les données ;
- ❖ établir le diagnostic ;
- ❖ proposer des approches de solutions et ;
- ❖ indiquer les conditions de mise en œuvre.

**Contribution à une meilleure diffusion de l'information de la bibliothèque  
de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie**

## **CHAPITRE PREMIER**

# **CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE**

A cette étape donc, nous proposerons les objectifs et hypothèses de l'étude (Paragraphe I). Nous ne saurons atteindre ces objectifs et vérifier ces hypothèses qu'à la lumière d'une méthodologie de l'étude (Paragraphe II).

## SECTION I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Il s'agira donc ici, d'atteindre des objectifs et de vérifier des hypothèses (Paragraphe I) puis de proposer une méthodologie d'étude (Paragraphe II).

### PARAGRAPHE I : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

Il s'agit donc, de faire ressortir les objectifs et les hypothèses en (A) puis de réaliser un tableau de bord de l'étude et une revue de littérature en (B).

#### A-Objectifs et hypothèses de l'étude

##### ➤ Objectifs de l'étude

Ces objectifs seront déterminés en termes d'objectif général et d'objectifs spécifiques.

- Objectif général

- ☛ Il s'agira à travers cette étude d'identifier les approches de solution pouvant **contribuer à une meilleure diffusion de l'information à la bibliothèque de la Chaire UNESCO**. L'atteinte de l'objectif général se décline en trois objectifs *spécifiques que sont* :

- **Objectif n°1** : proposer des idées susceptibles de mieux faire connaître les outils d'accès à l'information aux usagers (instruments de recherche) ;
- **Objectif n°2** : étudier les moyens de mieux faire connaître le fonds documentaire aux usagers ;
- **Objectif n°3** : optimiser l'utilisation des outils web 2.0 en bibliothèque.

➤ **Hypothèse de l'étude et tableau de bord de l'étude**

Trois hypothèses sont à retenir pour la suite de notre étude :

➤ ***Hypothèse spécifique n°1 :***

*l'inaptitude à utiliser les outils d'accès à l'information par les usagers est due à leur méconnaissance.*

➤ ***Hypothèse spécifique n°2 :***

*l'ignorance du fonds documentaire par les usagers est due à l'absence d'une politique de communication.*

➤ ***Hypothèse spécifique n°3 :***

*la sous-utilisation des outils web 2.0 est due à la faible appropriation des outils par les différents acteurs de la bibliothèque.*

## B- Tableau de bord de l'étude (TBE) Tableau 4 et revue de littérature

### 1) Tableau de bord de l'étude

Niveau d'analyse		Problématique	Objectifs	Causes supposées	Hypothèses
<b>NIVEAU GENERAL</b>		<b>Problème général</b>	<b>Objectif général</b>	<b>Cause générale</b>	<b>Hypothèse générale</b>
		Faible diffusion de l'information	Contribuer à une meilleure diffusion de l'information	-	-
<b>NIVEAU SPECIFIQUES</b>	<b>1</b>	<b>Problème spécifique n°1</b>	<b>Objectif spécifique n°1</b>	<b>Cause spécifique n°1</b>	<b>hypothèse spécifique N°1</b>
		Inaptitude à utiliser les outils d'accès à l'information par les usagers	Proposer des idées susceptibles de mieux faire connaître les outils d'accès à l'information par les usagers	Méconnaissance des outils d'accès à l'information	L'inaptitude à utiliser les outils d'accès par les usagers est due à leur méconnaissance
	<b>2</b>	<b>Problème spécifique n°2</b>	<b>Objectif spécifique n°2</b>	<b>Cause spécifique n°2</b>	<b>hypothèse spécifique N°2</b>
		Ignorance du fonds documentaire par les usagers	Etudier les moyens de mieux faire connaître le fonds documentaire aux usagers	Absence d'une politique de communication pour mieux faire connaître le fonds documentaire	L'ignorance du fonds documentaire par les usagers est due à l'absence d'une politique de communication
	<b>3</b>	<b>Problème spécifique n°3</b>	<b>Objectif spécifique n°3</b>	<b>Cause spécifique n°3</b>	<b>hypothèse spécifique N°3</b>
		Sous-utilisation des outils web2.0 en bibliothèque	Optimiser les utilisations des outils web 2.0 en bibliothèque	La faible appropriation des outils par les différents acteurs de la bibliothèque	La sous- utilisation des outils web 2.0 est due à la faible appropriation des outils par les différents acteurs de la bibliothèque

## 2) Revue de littérature

La notion d'information dans sa définition est équivoque car elle est très évolutive. Toutefois, l'information est définie généralement comme « *élément de connaissance susceptible d'être représenté à l'aide de conventions pour être conservé, traité et communiqué* ».

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

La gestion de l'information implique nécessairement la maîtrise de ses sources de diffusion. Il en existe une multitude parmi lesquelles les bibliothèques se distinguent. L'histoire des bibliothèques est liée à celle de la transmission des connaissances, pour autant que ces connaissances soient fixées sur des supports : livres ou tout autre document écrit susceptible de contenir des informations. L'information est contenue sur divers supports pour être utilisée. Les bibliothèques ont donc pour mission de rassembler, conserver et transmettre des informations. On distingue plusieurs types de bibliothèques : les bibliothèques scolaires, universitaires, les bibliothèques spécialisées, les bibliothèques publiques.

Selon l'UNESCO, la bibliothèque est « *considérée comme toute collection organisée de livres et de périodiques imprimés ou de tout autre document, notamment graphique et audiovisuel, ainsi que les services du personnel chargé de faciliter leur utilisation par les usagers à des fins d'information, de recherche, d'éducation ou de récréation* ».

Selon le **petit Robert**, la bibliothèque est définie comme « *une salle édifice où sont classés les livres pouvant être consultés.* »

Qui dit information dit également communication au point d'en faire un couple quasiment indissociable. En effet, une information ne vaut que par sa communication. La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène - ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique.

**Selon la cible visée et son importance, la notion de communication prend celle de diffusion.**

Ainsi donc, selon le **dictionnaire Robert**, diffuser signifie « *répandre dans le public, distribuer* ».

Pour un système d'information documentaire, la diffusion est le troisième maillon de la chaîne documentaire. Elle est l'aboutissement du traitement des documents qui elle précède la collecte (acquisitions, production). Toutefois, certaines formes de diffusion peuvent prendre place dès la production des documents, avec ou sans intervention des unités d'information.

La diffusion de l'information est la raison d'être des unités d'information et doit être leur préoccupation essentielle. La conservation des documents est dans la majorité des cas un moyen pour atteindre cette fin.

La diffusion peut porter sur le document primaire lui-même, la référence du document sous forme de divers produits secondaires, l'information contenue dans le document et présentée dans divers produits tertiaires, les sources d'information. La première méthode pour diffuser l'information primaire consiste bien évidemment, à la mettre directement à la disposition de l'utilisateur. C'est : la consultation sur place, le prêt à domicile.

La diffusion de l'information peut s'opérer de deux manières à savoir :

- **De manière classique ou manuelle**

La diffusion peut être de manière classique, par la création de catalogue qui est une liste méthodique accompagnée de détails d'explication. Un catalogue sert à repérer donc les documents disponibles dans une bibliothèque. Un service d'information quel que soit son importance doit faire connaître aux usagers au moyen d'un ou plusieurs tous les documents mis à disposition. Le personnel chargé du catalogue assume donc la responsabilité de rendre chaque document accessible. Il s'agit non seulement de répertorier les documents mais de les interpréter aux usagers de telle manière qu'ils puissent les retrouver avec un minimum de difficultés. Le personnel chargé du catalogue doit consigner dans les catalogues les renseignements qui permettront aux usagers de se faire une idée aussi exacte que possible les documents que possède un service d'information. Un catalogue peut avoir plusieurs aspects selon son support. Mais la forme la plus courante pendant longtemps a été le catalogue sur fiche. Il existe différentes sortes de catalogues à savoir :

- Les catalogues alphabétique des auteurs et des titres d'anonymes qui sont les fiches des ouvrages classés par ordre alphabétique du nom des auteurs mis en vedette (ou avec sans précision de fonction) ou du titre des ouvrages anonymes, c'est-à-dire qui n'ont pas d'auteurs ?
- Les catalogues alphabétiques des matières qui sont des fiches des ouvrages où sont classés par ordre alphabétique des vedettes matières, c'est-à-dire des mots qui désignent les sujets traités dans les ouvrages (mots qui sont mis en vedette sur les fiches).
- Les catalogues alphabétiques des titres où l'on classe par ordre alphabétique des titres, les fiches des œuvres d'imagination à savoir :

roman. On établit également un catalogue par titre pour les périodiques qui n'ont en général pas d'auteurs : les journaux.

- Le catalogue systématique où les fiches sont classées dans un ordre logique suivant le plan de classification adopté par le service d'information.
- Le catalogue topographique où les fiches sont classées dans l'ordre des cotes donc dans le même ordre que les ouvrages sur les rayons
- Le catalogue collectif est celui des documents procédés par plusieurs services d'information. Il est constitué par les notices des documents.

Mise à part les catalogues, nous avons aussi les bulletins qui permettent de signaler l'existence d'un document. On distingue : les bulletins de sommaire, il est composé comme son nom l'indique, des sommaires des périodiques parus pendant une période n'excédant pas deux mois. Sa distribution ne concerne que les usagers du centre. Auxquels cas, seuls les sommaires des périodiques reçus par le centre figureront dans ce bulletin. Et les bulletins bibliographiques et/ou index, c'est le produit de diffusion le plus couramment utilisé par les centres de documentation. Il s'agit d'indiquer aux utilisateurs les documents parus pendant une certaine période sur un thème ou une discipline. Tous les organismes documentaires importants éditent des bibliographies courantes informatisées appelées soit bulletin bibliographique, soit index ou encore bulletin signalétique.

Toutes ces méthodes de diffusion de l'information disparaissent de nos jours grâce à l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

- **De manière technologique ou automatisée**

Depuis quelques années, les évolutions technologiques ont permis de multiplier les canaux de diffusion, sans oublier que l'on ne peut pas parler de diffusion sans communication, notamment grâce au développement de l'Internet et à la généralisation de hauts ou très hauts débits. Cette explosion de diffusion possible ne doit pas rester sans conséquence sur les pratiques professionnelles quotidiennes.

**Selon Michel Leroy-Recteur de l'académie de Nancy-Metz**, deux modes de communication de l'information sur l'internet est possible : les modes unidirectionnels et les modes multidirectionnels.

Une communication unidirectionnelle est le fait que le message émis soit « figé » sans possibilité de réponse immédiate tandis que la communication multidirectionnelle est celle dans laquelle les destinataires du message aient la possibilité de répondre en direct ou pas au message émis.

La diffusion de l'information peut se fait à l'aide de l'informatique aussi par l'utilisation des outils web 2.0.

**Selon Richard Marcus de web 2.0 explorer**, pense que le web 2.0 est « *une plate-forme d'innovation qui fait en quelque sorte du web un système d'exploitation* ». Le web 2.0 n'est pas une chose, mais une collection d'approches, qui toutes convergent sur un monde de nouveaux développements. Ces approches, y compris les API, RSS, Réseaux sociaux...Le Web 2.0 est l'évolution du Web vers plus de simplicité (ne nécessitant pas de grandes connaissances techniques ni informatiques pour les utilisateurs) et d'interactivité (permettant à chacun de contribuer, d'échanger et de collaborer sous différentes formes).

L'expression « Web 2.0 » désigne l'ensemble des techniques, des fonctionnalités et des usages du World Wide Web qui ont suivi la forme originelle du web1, en particulier les interfaces permettant aux internautes ayant peu de connaissances techniques de s'approprier les nouvelles fonctionnalités du web. Ainsi, les internautes contribuent à l'échange d'informations et peuvent interagir (partager, échanger, etc.) de façon simple, à la fois avec le contenu et la structure des pages, mais aussi entre eux, créant ainsi notamment le Web social 2. L'internaute devient, grâce aux outils mis à sa disposition, une personne active sur la toile.

Le Web 2.0 facilite l'interaction entre utilisateurs, la création de réseaux sociaux rudimentaires, pouvant servir de contenu et exploitant les effets de réseau, avec ou sans réel rendu visuel et interactif de pages Web.

Un réseau social est défini comme une entité constituée d'un ensemble d'individus, d'organisations ou d'institutions et des relations qu'ils entretiennent les uns avec les autres, indirectement ou indirectement par le biais de chaînes de relations. Cette définition conduit à considérer les réseaux sociaux comme des espaces non-finis. Il s'agit de Facebook, twitter, blog, les wiki.

## PARAGRAPHES II : Choix de la méthodologie de l'étude : approches empiriques et théoriques

Toute démarche scientifique pour être fiable, efficace et convaincante se doit de suivre une méthodologie. Ainsi dans le cadre de notre étude, notre méthodologie sera basée aussi bien sur l'approche théorique en (A) qu'empirique en (B).

## **A- Approches théoriques de la méthodologie**

L'approche théorique utilisée repose sur les méthodes et techniques utilisées de diffusion de l'information dans un service d'information documentaire.

### ➤ **Approche théorique de résolution du problème spécifique n°1**

Le premier problème spécifique identifié est l'**inaptitude des usagers à utiliser les outils d'accès à l'information**. La résolution de ce problème passe par une meilleure appropriation de ces outils.

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

Le deuxième problème spécifique est l'**ignorance de la richesse du fonds documentaire**. La résolution passe par la mise en place d'une politique de communication sur le fonds documentaire.

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

Le troisième problème spécifique concerne la **sous-utilisation des outils web 2.0**. Favoriser une exploitation optimale des ressources web 2.0 serait la voie de résolution de ce problème.

## **B- Approches empiriques**

### ➤ **Observation directe**

L'observation directe nous a permis de faire l'état des lieux.

### ➤ **Recherche documentaire**

Dans le but de mener à bien notre étude, nous avons eu recours aux enseignements reçus au cours de notre formation. D'un côté, nous nous sommes intéressés aux différents travaux qui ont quelque peu abordé notre

thématique afin d'être suffisamment renseignée sur l'état des connaissances antérieures. Nous avons répertorié la documentation nécessaire dans plusieurs centres à savoir :

- la bibliothèque Patrick VIEIRA de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) ;
- la bibliothèque de la Chaire UNESCO ;
- la bibliothèque de la Faculté des Sciences Agronomiques (FSA);
- les informations sur Internet.

### **1. Enquête**

#### ➤ *Outil de la collecte*

Nous avons utilisé comme outil de la collecte le questionnaire d'enquête. Il avait pour objectif dans un premier abord de nous apporter des éléments pour nous permettre de soutenir notre problématique, et au second abord, de vérifier les hypothèses émises. L'élément cible est l'utilisateur.

#### ➤ *Cadre de la collecte et difficultés*

La collecte a eu pour cadre la bibliothèque de la Chaire UNESCO. Nous avons rencontré des difficultés. En effet, certains usagers n'acceptaient pas remplir le questionnaire sous prétexte que cela prenait du temps.

## SECTION II : COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES

Cette section sera consacrée à la Mobilisation, dépouillement et présentation des données (Paragraphe I) et à la vérification des hypothèses et établissement du diagnostic (Paragraphe II).

### PARAGRAPHE I : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

Ce paragraphe sera consacré à la mobilisation en (A), au dépouillement et la présentation des données en (B).

#### A-Mobilisation

La mobilisation de notre travail nous a permis de conduire à une enquête par questionnaire soumis aux usagers de la bibliothèque. Le questionnaire comporte vingt et une questions, posées en fonction de l'état des lieux. Nous en avons administré quarante exemplaires (40).

Après la collecte, un dépouillement a été fait pour analyser les données.

#### B-Dépouillement et présentation des données

Le dépouillement des résultats donne les réponses suivantes :

**Connaissance des outils de recherche de la bibliothèque**

Tableau n°4

Questions	Réponses	Pourcentage
1) Qu'entendez-vous par instrument de recherche dans une bibliothèque ?	<b>Un ouvrage de référence</b> (dictionnaires, encyclopédies, annuaires, actes, guides, codes, convention, colloques, lexiques, rapport...)	23 57,5%
	<b>Un catalogue</b> : répertoire des références bibliographiques d'un fonds documentaire	10 25%
	<b>Un moteur de recherche</b> : application informatique ou web permettant d'effectuer automatiquement des recherches	07 17,5%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc2012)

**Interprétation**

La majorité des usagers enquêtés conçoivent un instrument de la recherche comme étant un ouvrage de référence (dictionnaires, encyclopédies, annuaires, actes, guides, codes, convention, colloques, lexiques, rapport...)

**2) Selon vous quels sont les instruments de recherche dont dispose la bibliothèque de la Chaire UNESCO ?**

Tableau n°5

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Catalogue	16	40%
Web	03	7,5%
Je l'ignore	21	52,5%
Total	40	100%

*Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)*

**Interprétation**

**52,5% des enquêtés ignorent les instruments de recherche dont dispose la bibliothèque.**

**Utilisation des bases de données de la bibliothèque**

**3) Avez-vous l'habitude de consulter le catalogue électronique consultable sur place (via l'ordinateur qui se trouve à l'entrée de la bibliothèque) ?**

Tableau n°6

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	16	40%
Non	24	60%
Total	40	100%

*Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)*

### Interprétation

40% des usagers enquêtés ont l'habitude de consulter le catalogue électronique consultable sur place (via l'ordinateur qui se trouve à l'entrée de la bibliothèque) et 60% des usagers enquêtés n'ont pas recours au catalogue électronique disponible. Il ressort de cette analyse que la majorité des usagers n'utilisent pas le catalogue électronique en local.

#### 4) Arrivez-vous à identifier et à localiser les documents dans les rayons grâce à ce catalogue ?

Tableau n°8

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	28	70%
Non	12	30%
Total	40	100%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)

### Interprétation

L'analyse de ce tableau montre que plus de la moitié (70%) des usagers enquêtés estiment être en mesure d'identifier et de localiser les documents dans les rayons grâce à ce catalogue.

#### 5) Avez-vous connaissance de l'existence du catalogue accessible via Internet ?

Tableau n°9

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	07	17,5%
Non	33	82,5%
Total	40	100%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)

### Interprétation

Plus de la moitié des usagers enquêtés soient 82,5% n'ont pas connaissance de l'existence du catalogue accessible via Internet.

- 6) Souhaiteriez-vous qu'une formation soit mise au point pour permettre une maîtrise de l'utilisation des catalogues électroniques ?

Tableau n°10

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	40	100%
Non	00	00%
Total	40	100%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)

### Interprétation

100% des usagers enquêtés souhaitent qu'une formation soit mise au point pour permettre une maîtrise de l'utilisation des catalogues électroniques.

### Utilisation d'instruments de recherche papier pour pallier l'impossibilité d'accès aux ressources électroniques en cas de coupure électrique

- 7) Pensez-vous qu'il soit nécessaire de disposer d'instruments de recherche en version papier pour aider à la recherche en cas de coupure de courant ?

Tableau n°11

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	39	97,5%
Non	01	2,5%
Total	40	100%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)

### Interprétation

La quasi-totalité des usagers enquêtés sont pour la nécessité de disposer d'instruments de recherche en version papier pour aider à la recherche en cas de coupure de courant.

### Connaissances des ressources web de la chaire et des outils web 2.0

#### 8) Savez-vous que la Chaire UNESCO dispose d'un site Internet ?

Tableau n°12

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	15	37,5%
Non	25	62,5%
Total	40	100%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)

### Interprétation

62,5% des usagers enquêtés ne savent pas que la Chaire UNESCO dispose d'un site internet.

#### 9) Savez-vous que la Chaire UNESCO dispose d'autres ressources web accessibles via Internet ?

Tableau n°13

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	06	15%
Non	34	85%
Total	40	100%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)

### Interprétation

85% des usagers enquêtés ne savent pas que la Chaire UNESCO dispose d'autres ressources web accessible via Internet tandis que seulement 15% en ont connaissance.

**10) Pensez-vous que la bibliothèque de la Chaire UNESCO pourrait communiquer avec vous via Internet ?**

Tableau n°14

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Oui	31	77,5%
Non	09	22,5%
Total	40	100%

*Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)*

**Interprétation**

**D'après les usagers enquêtés, 77,5% pensent que la bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie pourrait communiquer avec eux via Internet à l'exemple du Mail et 22,5% trouvent cela impossible.**

**11) Combien de fois naviguez-vous sur Internet par semaine ?**

Tableau n°15

Réponses données	Effectif	Pourcentage
Moins d'une fois	05	12,5%
Une fois	02	5%
Plus d'une fois	11	27,5%
Tous les jours	22	55%
Total	40	100%

*Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)*

**Interprétation :**

**Les usagers de la bibliothèque de la Chaire UNESCO naviguent assez souvent sur internet car 55% des enquêtés le font tous les jours, 27,5% le font plus d'une fois, 5% le font une fois par semaine et 12,5% en moins d'une fois.**

**12) Que faites-vous régulièrement lorsque vous naviguez sur Internet ?**

Tableau n°16

Questions	Réponses	Pourcentage	
13) Que faites-vous régulièrement lorsque vous naviguez sur Internet ?	<b>Messagerie</b> (vous consultez votre boîte électronique)	30	75%
	<b>Recherche générale</b> (vous utilisez les moteurs de recherche généralistes comme Google pour faire de la recherche)	30	75%
	<b>Salon de discussion</b> (vous échangez en instantanée avec vos connaissances)	10	25%
	<b>Réseaux sociaux</b> (vous vous connectez à Facebook, twitter...)	15	37,5%
	<b>Recherche spécialisée</b> (vous utilisez les moteurs de recherche et sites spécialisés en droit pour faire de la recherche)	05	12,5%

Source : enquête réalisée par nous-même (nov-déc 2012)

**Interprétation**

La majorité des usagers enquêtés, lorsqu'ils naviguent sur Internet, consultent leur boîte électronique (messagerie) et utilisent les moteurs de recherche généralistes comme Google pour faire de la recherche (recherche générale).

**PARAGRAPHE II : vérification des hypothèses et établissement du diagnostic**

**A- Vérification des hypothèses**

La vérification consiste à apprécier le degré de validation des hypothèses à partir de l'analyse des données d'enquête pour, enfin, établir le diagnostic.

Nous procéderons par hypothèse.

➤ **Vérification de l'hypothèse n°1**

L'hypothèse spécifique n° 1 retenue était que **l'inaptitude des usagers à utiliser les outils d'accès à l'information disponible est due à leur méconnaissance.**

La question N° 2 a permis de constater que 52,5% des enquêtés ignorent les instruments de recherche dont disposent la bibliothèque ;

**L'hypothèse de départ est donc vérifiée.**

➤ **Vérification de l'hypothèse n°2**

L'hypothèse spécifique N ° 2 retenue était que : **l'ignorance de la richesse du fonds documentaire par les usagers est due à l'absence d'une politique de communication.**

Les réponses aux questions données quantitatives qui ont servi de base à notre analyse ont révélé effectivement que les usagers de la bibliothèque ignorent le fonds documentaire dont dispose la bibliothèque par les usagers.

**L'hypothèse N° 2 est donc vérifiée.**

➤ **Vérification de l'hypothèse n°3**

**La sous-utilisation des outils web 2.0 est due à la faible appropriation des outils par les différents acteurs de la bibliothèque** est l'hypothèse spécifique N° 3 retenue.

Les données quantitatives qui ont servi de base à notre analyse ont révélé que les usagers de la bibliothèque naviguent sur Internet mais méconnaissent les outils web 2.0 utilisables en bibliothèque.

**L'hypothèse N° 3 est donc vérifiée.**

## **B- Etablissement du diagnostic**

### **➤ Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n°1**

Des résultats issus de l'enquête, nous retenons que **l'inaptitude des usagers à utiliser les outils d'accès à l'information est due à leur méconnaissance.**

### **➤ Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n°2**

Des résultats issus de l'enquête, nous retenons que **l'ignorance de la richesse du fonds documentaire est due à l'absence d'une politique de communication par des activités animées au sein de la bibliothèque.**

### **➤ Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n° 3**

Des résultats issus de l'enquête, nous retenons que **la sous-utilisation des outils web 2.0 est due à la faible appropriation des outils par les différents acteurs de la bibliothèque.**

**CHAPITRE DEUXIEME**

**APPROCHES DE SOLUTIONS ET  
CONDITION DE MISE EN OEUVRE**

Tous les problèmes identifiés nécessitent d'être résolus. Ainsi, il s'avère nécessaire de procéder à la proposition de solution (Section I) suivie de leurs conditions de mise en œuvre (Section II).

## SECTION I : APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE LEURS MISE EN ŒUVRE

Nos travaux d'enquête ont permis d'établir un diagnostic sur la contribution à la diffusion de l'information à la bibliothèque de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie. La démarche subséquente consiste donc à proposer des approches de solution en vue de la résolution des problèmes identifiés.

PARAGRAPHE I : Pour mieux faire connaître les instruments de recherche et le fonds documentaire dont disponible la bibliothèque

### **A-Vers une politique de communication du fonds documentaire**

L'enquête a permis de montrer que les usagers de la bibliothèque ne connaissent ni ne maîtrisent les outils d'accès à l'information de la Chaire.

La solution à un tel problème passe par **l'organisation de séances d'initiation périodiques** à l'intention des usagers afin de leur permettre d'utiliser de manière optimale les différents catalogues électroniques.

**Une approche de communication à l'endroit des usagers**

Pour faire connaître les instruments de recherche disponibles, la bibliothèque pourrait :

- **réaliser des affiches à poser dans la salle de lecture**

Ces affiches pourraient servir à indiquer comment utiliser les outils de recherche. Ce qui donnerait des indications sur les localisations des outils d'accès à l'information tant manuels qu'électroniques disponibles à la bibliothèque. En effet, cela permet de rendre plus accessible le fonds documentaire de la bibliothèque. Il importe que ces usagers s'habituent à son organisation.

- **réaliser des catalogues en format papier**

Concevoir des catalogues de monographies, d'ouvrages de référence et de littérature grise (mémoires et thèses) en format papier qui présenterait les monographies, ouvrages de référence, mémoires et thèses disponible à la bibliothèque. Mettre à jour régulièrement les catalogues en format papier.

- **Une formation aux usagers pour les initier à l'utilisation de l'instrument de recherche électronique disponible à la bibliothèque.**

Le personnel réalise un guide illustré pour la méthodologie de recherche à suivre et le met à la disposition des usagers de la bibliothèque.

Aussi des séances d'initiation périodique des usagers à l'utilisation de l'instrument de recherche électronique peuvent être organisées en fonction du programme de la bibliothèque. Le responsable de la bibliothèque pourrait prendre en charge ces séances d'initiation et l'organiser.

A l'orée d'une nouvelle rentrée académique, la formation à l'utilisation de l'instrument de recherche disponible à la bibliothèque sera faite aux étudiants en DEA et DESS.

### **1- Pour une communication du fonds documentaire de la bibliothèque aux usagers**

Pour mieux faire connaître les ressources documentaires dont dispose la bibliothèque, le documentaliste pourrait organiser des activités tels que des causeries autour d'un livre, des expositions, communication par courriel, une animation audiovisuelle, par l'élaboration de produits documentaires tels que : les bulletins d'information, la liste des revues.

- **Les causeries autour d'un livre**

Ce sont des animations qui se font au sein d'une bibliothèque qui permettent de choisir, en tant que responsable de la bibliothèque ou en tant que documentaliste, un document ou un livre d'un juriste béninois ou un juriste expatrié béninois par exemple et dont on juge que le titre de l'ouvrage, le thème développé dans l'ouvrage est suffisamment intéressant, on lance ce genre de causeries ou d'animation, une présentation du livre et on invite les usagers à venir suivre et demander soit à quelqu'un qui a suffisamment lu le livre ou l'auteur du livre d'en faire une présentation du livre, un genre de conférence.

Quand une présentation de ce genre est faite et que par la suite après le conférencier et le responsable informent que le document présenté se trouve au niveau de la bibliothèque. Ainsi la bibliothèque fait connaître son fonds documentaire et participera à la communication scientifique.

- **L'exposition documentaire**

Dans le cadre d'appui à la communication de l'information et des ressources documentaires, la bibliothèque pourrait aussi organiser des expositions documentaires.

Elle consiste à faire des recherches tant au niveau du fonds documentaire propre à la bibliothèque (monographies, base de données, périodiques) que sur d'autres sources d'information telles que l'Internet. L'information ainsi recueillie est présentée sur des tables et sur des présentoirs dans la salle de lecture. A cet effet, une salle ou un espace d'exposition devrait être mis en place par les responsables. Les titres sont imprimés sur des feuilles de couleur et affichés sur un tableau déposé au niveau de la salle.

- **Les courriels**

Forme francisée de l'email, ce système de messagerie électronique permettra de diffuser des alertes ou bulletins ou listes signalétiques et servira également de canal pour l'envoi des lettres d'information.

- **Le site web**

Le site web est un élément important. Il permet de mettre à la disposition des ressources électroniques, des mémoires, les nouvelles publications, directement à partir du site web ou de faire les liens vers les catalogues électroniques pour que les gens qui n'ont pas l'habitude d'aller directement sur le catalogue électronique puissent être amené à y aller. On peut aussi signaler les ressources du site web par courriel.

- **Les lettres d'information ou Newsletters**

Une lettre d'information est un outil important dans la diffusion sélective des informations de l'information. Elle permet d'envoyer de manière périodique

et par courrier électronique, le point de l'information factuelle et actuelle en utilisant une liste de diffusion.

- **Les listes de diffusion**

Une liste de diffusion (en anglais mailing-list) est à la fois une liste des adresses des personnes à qui sera envoyé un courriel et une méthode de diffusion d'informations dans laquelle les abonnés à une liste pourront envoyer des messages à leurs colistiers avec ou sans modération à priori.

## PARAGRAPHE II : Pour l'utilisation des outils web 2.0

Les flux RSS, la page Facebook, les blogs peuvent être associés aux ressources existantes.

- **Les blogs**

Un bloc-notes (blog en anglais comme contraction de web log) est un site internet constitué par la réunion, de billets (ou notes ou encore articles voire posts). Chaque billet est, à l'image d'un journal intime, un ajout au blog ; le blogueur (celui qui tient le bloc-notes) y délivre un contenu souvent textuel, enrichi d'hyperliens et d'éléments multimédias sur lequel chaque lecteur peut, le plus souvent, apporter des commentaires ce qui le transforme en forum sur un sujet particulier. Le spécialiste de l'information crée ce blog et y balance des informations qui pourraient servir aux usagers en quête d'informations.

- **Les flux RSS**

Un flux RSS (acronyme de l'anglais « Really Simple Syndication »), appelé également flux RSS, canal RSS ou fil RSS, contient de façon résumée les informations à diffuser. Un fil RSS est le plus souvent un fichier contenant le titre de l'information, une courte description et un lien vers une page décrivant plus en détail cette information. Il est maintenu à jour afin de constamment contenir les dernières informations à publier.

- **La page Facebook**

Facebook est un service de réseautage social en ligne sur Internet permettant d'y publier des informations (photographies, liens, textes, etc.) en contrôlant leur visibilité par différentes catégories de personnes. L'utilisateur cède à Facebook des droits de réutilisation sur toutes les données qu'il publie<sup>1</sup>. Les pages et groupes visant à faire connaître des institutions, des entreprises ou des causes, peuvent être consultées par n'importe quel internaute, mais les noms des membres sont occultés.

Cette page créée permettra au responsable de la bibliothèque d'y mettre les informations rattachant à la bibliothèque et dont les usagers ont besoin.

## **SECTION I : CONDITIONS DE LEURS MISE EN ŒUVRE**

### **PARAGRAPHE I : Faire une recommandation à l'endroit des autorités de la Chaire UNESCO**

Les autorités de la Chaire UNESCO ont un rôle à jouer afin de rendre la diffusion de l'information meilleure à la bibliothèque. L'aboutissement de

toute œuvre nécessitant des moyens, il s'avère indispensable de prendre un certain nombre de dispositions visant à créer de bonnes conditions pour une meilleure diffusion de l'information à la bibliothèque.

Au nombre de ses dispositions, nous pouvons citer :

- insertion de la formation pour l'utilisation efficace de l'instrument de recherche électronique à la bibliothèque;
- mettre à disposition des micro-ordinateurs pour la recherche par les usagers sur l'Internet ;
- fournir un budget au responsable de la bibliothèque pour qu'il puisse mettre en place et mener à bien les activités de la bibliothèque ;
- l'installation d'une salle équipée avec une connexion internet à haut débit réservée à la formation des usagers.

## PARAGAPHE II : Recommandations à l'endroit du personnel et des usagers de la bibliothèque

Le personnel de la bibliothèque est chargé de coordonner et d'animer les différentes activités de la bibliothèque. Pour réussir au mieux leur mission qui est la meilleure diffusion de l'information, il est indispensable pour lui de prendre certaines dispositions. Ainsi le responsable doit de temps en temps actualiser le site de la bibliothèque. Il prend en charge lui-même de former les usagers.

Le personnel doit s'impliquer dans le déroulement des différentes activités de la bibliothèque.

**Tableau n° 5 : Tableau de synthèse de l'étude**

Niveau d'analyse		Problématique	Objectifs	Hypothèses	Diagnostic de l'étude	Approches de solutions
<b>NIVEAU GENERAL</b>		<b>Problème général</b>	<b>Objectif général</b>	<b>Hypothèse générale</b>		
		Faible diffusion de l'information	Contribuer à une meilleure diffusion de l'information	-	-	-
<b>NIVEAU SPECIFIQUES</b>	<b>1</b>	<b>Problème spécifique n°1</b>	<b>Objectif spécifique n°1</b>	<b>hypothèse spécifique N°1</b>	<b>Diagnostic N°1</b>	
		Inaptitude à utiliser les outils d'accès à l'information par les usagers	Proposer des idées susceptibles de mieux faire connaître les outils d'accès à l'information par les usagers	L'inaptitude à utiliser les outils d'accès par les usagers est due à leur méconnaissance	L'inaptitude des usagers à utiliser les outils d'accès à l'information n'est due qu'à leur méconnaissance	*réaliser de petites affiches *une formation pour initier les usagers à l'utilisation efficace de l'instrument de recherche électronique
	<b>2</b>	<b>Problème spécifique n°2</b>	<b>Objectif spécifique n°2</b>	<b>hypothèse spécifique N°2</b>	<b>Diagnostic N°2</b>	
		Ignorance du fonds documentaire par les usagers	Etudier les moyens de mieux faire connaître le fonds documentaire aux usagers	L'ignorance du fonds documentaire par les usagers est due à l'absence d'une politique de communication	L'ignorance de la richesse du fonds documentaire s'explique par une absence de politique de communication	*exposition documentaire *causerie autour d'un livre *le site web
	<b>3</b>	<b>Problème spécifique n°3</b>	<b>Objectif spécifique n°3</b>	<b>hypothèse spécifique N°3</b>	<b>Diagnostic N°3</b>	
		Sous-utilisation des outils web2.0 en bibliothèque	Optimiser les utilisations des outils web 2.0 en bibliothèque	La sous- utilisation des outils web 2.0 est due à la faible appropriation des outils par les différents acteurs de la bibliothèque	La sous-utilisation des outils web 2.0 est à la base de la faible appropriation qu'en fait les auteurs	*page Facebook *le blog *flux RSS

## **CONCLUSION GENERALE**

De nos jours, l'information est d'une importance capitale dans toutes les sociétés humaines. Cette information doit être fiable et exploitable. La bibliothèque de la Chaire UNESCO en tenant compte du rôle particulier que joue l'information de nos jours, accompagne cette mission qu'à la Chaire UNESCO, en mettant à la disposition de ces usagers des documents comportant des informations relatives au droit humain, à la démocratie et la gouvernance. Sa préoccupation majeure est de pouvoir mettre à la disposition des usagers les documents dont ils ont besoin par les services qu'elle offre. Mais, à travers l'état des lieux réalisé lors du stage, certaines faiblesses ont été dégagées, ce qui nous a permis de faire ressortir un problème général. Il s'agit de la faible diffusion de l'information. A ce problème sont liés trois autres :

- inaptitude des usagers à utiliser les outils d'accès à l'information ;
- ignorance de la richesse du fonds documentaire par les usagers ;
- sous-utilisation des outils web 2.0 en bibliothèque.

Nous avons établi un diagnostic après avoir émis et vérifié nos hypothèses.

Des solutions ont été proposées :

- politique de communication des outils d'accès à l'information ;
- politique de communication de la richesse du fonds documentaire ;
- appropriation des outils web 2.0 par les différents acteurs de la bibliothèque.

Toutes ces approches de solutions ne peuvent permettre qu'à une meilleure diffusion de l'information que si les recommandations énumérées sont mises en œuvre.

## **BIBLIOGRAPHIE**

Académie de Nancy-Metz. TICE Infos n°26-novembre 2008 (2004) « **les outils de communication via Internet** », [www.ac\\_nancy-metz.fr/documentation/ticeinfos/TICE\\_infos](http://www.ac_nancy-metz.fr/documentation/ticeinfos/TICE_infos)

BOUKACEM-ZEGHMOURI, C. (2009) : « **L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages** », <http://www.adbs.fr/l-information-scientifique-et-technique-dans-l-univers-numerique-mesures-et-usages-88113.htm?RH=ACCUEIL>

CACALY, S. Le COADIC, F. et POMART, P. D. (2004) : « **Dictionnaire de l'information.** », Paris, Colin, 273 p.

CALENGE, Bertrand (1999) : « **conduire une politique documentaire** », Paris, Electre-Edition du Cercle de la Librairie.

CALENGE, B., SKOURI, Y. et ALIX, M.P. (1999) : « **Guide pratique des techniques documentaires** », Paris, Edicef.

Dictionnaire français « **LAROUSSE** » (2011)

DOKOTO, M. (2010) : « **contribution pour une formation permanente des usagers de la bibliothèque de la FSS** », Mimographe, ENAM.

FANDY, Z. (2005) : « **appui du centre de documentation à la gestion de l'information en santé à l'IRSP** », ENAM.

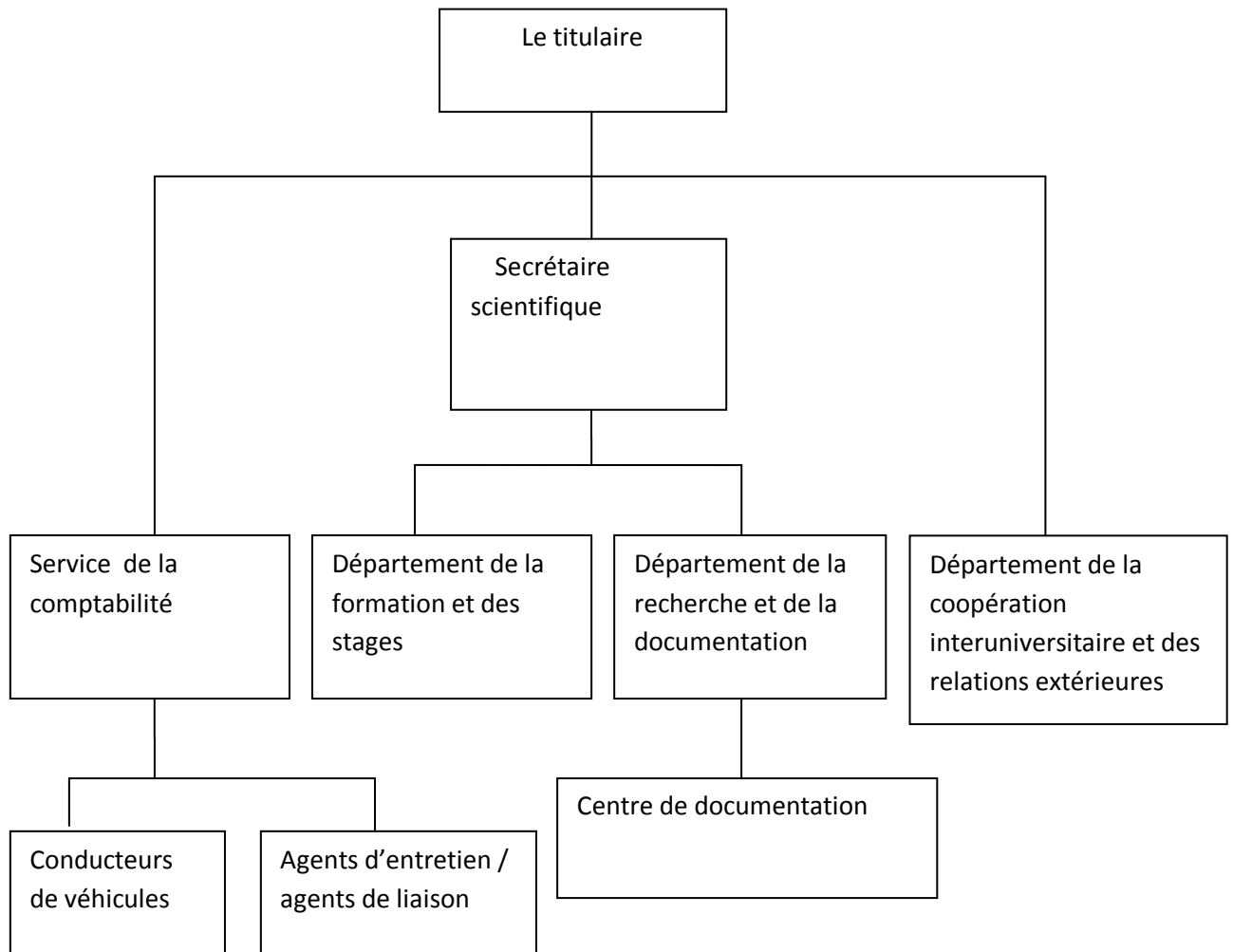
GUINCHAT, C, MENOUE, M (1981) : «**Sciences et techniques de l'information et de la documentation : introduction générale** », Paris : Unesco, 543p.

« **Le web 2.0 au service de la veille sur l'actualité** », <http://www.lesinfostarteges.com/article/0705295/wikio-ou-le-web-20-au-service-de-la-veille-sur-l-actualite> consulté le 23 Avril 2013

## **ANNEXES**

**ANNEXE 1**

**Organigramme de la Chaire UNESCO des Droits  
de la Personne et de la Démocratie**



**ANNEXE N°2**

**Questionnaire de recherche**

## Questionnaire à l'attention des usagers de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO

Ce questionnaire vous est adressé dans le cadre de la rédaction de mon mémoire qui a pour thème « *contribution pour une meilleure diffusion de l'information de la bibliothèque de la Chaire Unesco* »

D'avance merci pour votre collaboration et vos réponses constructives.

**Peace IDJIDINA**

Stagiaire en fin de formation à la bibliothèque de la Chaire UNESCO des  
Droits de la Personne et de la Démocratie.

### CONNAISSANCE DU FONDS DOCUMENTAIRE DE LA BIBLIOTHEQUE

1) Quels sont les documents que vous avez l'habitude de consulter à la bibliothèque de la Chaire UNESCO ?

-----  
-----  
-----  
-----

2) Arrivez-vous vite à identifier les documents dans les rayons sinon quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?

-----  
-----  
-----  
-----

3) Les documents que vous consultez à la bibliothèque répondent-ils à vos besoins de recherche sinon dans quels domaines faites-vous souvent vos recherches ?

-----  
-----  
-----  
-----

### CONNAISSANCE DES OUTILS DE RECHERCHE DE LA BIBLIOTHEQUE

4) Qu'entendez-vous par instrument de recherche dans une bibliothèque ?

- **un ouvrage de référence** (dictionnaires, encyclopédies, annuaires, actes, guides, codes, convention, colloques, grands arrêts, lexiques, rapport ...)
- **Un catalogue** : répertoire des références bibliographiques d'un fonds documentaire
- **Un moteur de recherche** : application informatique ou web permettant d'effectuer automatiquement de faire des recherches

5) Selon-vous quels sont les instruments de recherche dont dispose la bibliothèque de la Chaire UNESCO ?

-----  
-----  
-----  
-----

**UTILISATION DES BASES DE DONNEES DE LA BIBLIOTHEQUE**

Afin de faciliter aux usagers l'accès aux documents, la bibliothèque a  
déployé un catalogue électronique consultable sur place et un autre  
accessible via internet.

6) Avez-vous l'habitude de consulter le catalogue électronique  
consultable sur place (via l'ordinateur qui se trouve à l'entrée de la  
bibliothèque) ?

Oui  Non

7) Arrivez-vous à utiliser ce catalogue pour vos recherches?

Aisément  moyennement  difficilement

8) Arrivez-vous à identifier et à localiser les documents dans les rayons  
grâce à ce catalogue ?

Oui  Non

9) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors de l'utilisation de  
cette base de données ?

-----  
-----  
-----  
-----

10) Avez-vous connaissance de l'existence du catalogue accessible via internet ?

Oui  Non

11) Souhaiteriez-vous qu'une formation soit mise au point pour permettre une maîtrise de l'utilisation des catalogues électroniques ?

Oui  non

12) Quelles suggestions pouvez-vous faire pour améliorer le format et le contenu de ces catalogues ?

-----  
-----  
-----  
-----

**UTILISATION D'INSTRUMENTS DE RECHERCHE PAPIER POUR PALIER  
L'IMPOSSIBILITE D'ACCES AUX RESSOURCES ELECTRONIQUES EN  
CAS DE COUPURE DE COURANT ELECTRIQUE**

13) Rencontrez-vous des difficultés pour rechercher des documents en cas de coupure du courant électrique et si oui lesquels ?

-----  
-----  
-----  
-----

14) Pensez-vous qu'il soit nécessaire de disposer d'instruments de recherche en version papier pour aider à faire la recherche en cas de coupure de courant et si oui quels instruments proposez-vous ?

-----  
-----  
-----  
-----

**CONNAISSANCE DES RESSOURCES WEB DE LA CHAIRE ET DES  
OUTILS WEB 2.0**

15) Savez-vous que la Chaire UNESCO dispose d'un site internet?

Oui

Non

16) Si oui quelle est son adresse ?

17) Savez-vous si la Chaire UNESCO dispose d'autres ressources web accessibles via Internet ?

Oui

Non

18) Si oui lesquelles ?

19) Pensez-vous que la bibliothèque de la Chaire pourrait communiquer avec vous via internet et si oui par quels moyens ?

Oui

Non

20) -Combien de fois naviguez-vous sur Internet par semaine

- Moins d'une fois
- Une fois
- Plus d'une fois
- Tous les jours

**21) Que faites-vous régulièrement lorsque vous naviguez sur internet ?**

**Messagerie** (Vous consultez votre boîte électronique)

**Salon de discussion** (vous échangez en instantané avec vos connaissances)

**Réseaux sociaux** (vous vous connectez à Facebook, twitter, linkedin,...)

**Recherche générale** (vous utilisez les moteurs de recherche généralistes  
comme google pour faire de la recherche)

**Recherche spécialisée** (vous utilisez les moteurs de recherche et sites  
spécialisés en droit pour faire de la recherche)

## TABLE DES MATIERES

### Contenu

IDENTIFICATION DU JURY.....	i
RESUME.....	xi
SOMMAIRE.....	xii
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE.....	4
OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQ.....	4
PARAGRAPHE I : Présentation de la Chaire UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie.....	5
A- Contexte Institutionnel de la Chaire UNESCO.....	6
B- La Bibliothèque de la Chaire UNESCO et de l'Ecole Doctorale de la FADESP.....	10
PARAGRAPHE II : Etat des lieux sur les prestations de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO et inventaire des forces et faiblesses.....	20
A- Etat des lieux sur les prestations de la Bibliothèque de la chaire UNESCO.....	21
B- Inventaire des forces et faiblesses de la Bibliothèque de la Chaire UNESCO.....	25
SECTION II : Ciblage de la problématique.....	29
PARAGRAPHE I : Choix de la problématique et justification du sujet.....	29
A- Choix de la problématique.....	29
B- Justification du sujet.....	30
PARAGRAPHE II : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	32
A- Spécification de la problématique.....	32
B- Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	33
CHAPITRE PREMIER.....	34
CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE.....	34
SECTION I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....	35
PARAGRAPHE I : Objectifs, hypothèses et revue de littérature.....	35
A- Objectifs et hypothèses de l'étude.....	35
B- Tableau de bord de l'étude (TBE) Tableau 4 et revue de littérature.....	37
PARAGRAPHE II : Choix de la méthodologie de l'étude : approches empiriques et théoriques.....	43
A- Approches théoriques de la méthodologie.....	44
B- Approches empiriques.....	44
SECTION II : COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES.....	46

**Contribution à une meilleure diffusion de l'information de la bibliothèque de la Chaire  
UNESCO des Droits de la Personne et de la Démocratie**

PARAGRAPH I : Mobilisation, dépouillement et présentation des données .....	46
<b>A- Mobilisation</b> .....	46
<b>B- Dépouillement et présentation des données</b> .....	46
PARAGRAPH II : vérification des hypothèses et établissement du diagnostic .....	53
<b>A- Vérification des hypothèses</b> .....	53
<b>B- Etablissement du diagnostic</b> .....	55
SECTION I : APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE LEURS MISE EN ŒUVRE .....	57
PARAGRAPH I : Pour mieux faire connaître les instruments de recherche et le fonds documentaire dont disponible la bibliothèque .....	57
<b>A- Vers une politique de communication du fonds documentaire</b> .....	57
PARAGRAPH II :Pour l'utilisation des outils web 2.0.....	61
SECTION I : CONDITIONS DE LEURS MISE EN ŒUVRE .....	62
PARAGRAPH I : Faire une recommandation à l'endroit des autorités de la Chaire UNESCO	62
PARAGRAPH II : Recommandations à l'endroit du personnel et des usagers de la bibliothèque .....	63
ANNEXES .....	68
TABLE DES MATIERES.....	71