



REPUBLIQUE DU BENIN

\*\*\*\*\*

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

\*\*\*\*\*

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

\*\*\*\*\*

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE

\*\*\*\*\*

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

OPTION :

Sciences et Techniques de  
l'Information Documentaire

FILIERE :

Bibliothéconomie-  
Documentation

ANNEE ACADEMIQUE

2012-2013

**CONTRIBUTION A LA REORGANISATION DU  
FONDS DOCUMENTAIRE DU CENTRE  
INFORMATIQUE ET DE DOCUMENTATION DE  
L'OFPA**

Réalisé et soutenu par :

Ruben Enock AFOUDA

Sous la direction de

Maitre de stage

Rosette DURAND

Responsable du CID

Directeur de mémoire

M. Joseph SAGBOHAN

Enseignant à l'ENAM

Décembre 2013

# *Identification du jury*

**Président du Jury :** Monsieur DJOSSE Julien

**Membre du Jury :** Monsieur AMETONOU François

**Membre du Jury:** Monsieur MAHOUSI Wenceslas

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

# Dédicaces

- *A Dieu le Père, pour qui RIEN n'est impossible ;*
  
- *A mes parents AFOUDA Guy et ADONON Eulalie, pour les nombreux sacrifices consentis pour ma réussite. Que Dieu vous accorde santé et longévité ;*
  
- *A ma sœur Eunice et à mon frère Edson, pour que vous trouviez en moi le modèle non pas à suivre, mais à dépasser ;*
  
- *A mémé pour le soutien tant moral que spirituel, tes prières n'ont pas été vaines. Que le Seigneur te comble de sa grâce ;*
  
- *A tous mes oncles et tantes qui ont toujours eu le souci de ma réussite, que Dieu vous bénisse !*

# Remerciements

A tout le corps professoral de la filière Sciences et Techniques de l'Information Documentaire pour les enseignements que nous avons reçus d'eux.

A monsieur **Joseph SAGBOHAN**, pour avoir accepté m'encadrer pour ce travail. Recevez ici l'expression de ma gratitude.

A monsieur **Eustache Mègnibeto** pour l'encadrement et la contribution apportés à la rédaction de ce mémoire.

A madame **Durand Rosette**, tutrice de stage, qui n'a ménagé aucun effort pour que notre séjour à l'OFPA se déroule dans de bonnes conditions.

Aux Sieurs **Juste Bio Yara** et **Cadnel Hounsa**, pour leur promptitude à m'accompagner dans la rédaction de ce mémoire et pour tous les conseils dont j'ai bénéficié d'eux.

Egalement, je sais gré au **Secrétaire Exécutif** de l'OFPA et à tout le personnel qu'il dirige, pour leur soutien pendant toute la durée de mon stage.

# Liste des sigles et abréviations

<b>Sigles ou abréviations</b>	<b>Développement</b>
<b>OFPA</b>	Observatoire des Fonctions Publiques Africaines
<b>CID</b>	Centre Informatique et de Documentation
<b>SIGB</b>	Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
<b>CDS-ISIS</b>	Computerized Documentation System–Integrated Set of Information System
<b>ENAM</b>	Ecole Nationale D'administration et de Magistrature
<b>IISA</b>	Institut International des Sciences Administratives
<b>IIAP</b>	Institut International de l'Administration Publique

# Liste des tableaux

<u>Tableau 1</u> : Regroupement des problèmes en centre d'intérêts.....	18
<u>Tableau 2</u> : Tableau de Bord de l'Etude.....	27
<u>Tableau 3</u> : Etablissement de diagnostic.....	38
<u>Tableau 4</u> : Tableau de l'indexation des documents avec le Thésaurus de l'information publique.....	42

# Liste des figures

<u>Figure 1</u> : Interface de suppression des doublons.....	45
<u>Figure 2</u> : Interface de paramétrage des exemplaires dans la partie administrateur.....	49
<u>Figure 3</u> : Interface de saisie des données d'exemplaire.....	50
<u>Figure 4</u> : Visualisation dans l'espace Gestion du document n°1.....	51

# ***RESUME***

L'Observatoire des Fonctions publiques Africaines a pour principale mission de fournir des indicateurs sur l'administration publique. A cet effet, il s'est doté d'un Centre Informatique et de Documentation (CID). La bonne organisation d'un fonds documentaire est la garantie d'une communication effective de l'information. Cette organisation passe par un traitement de ce fonds et une maîtrise des outils utiles à sa gestion. L'état des lieux du CID a dévoilé des faiblesses et des insuffisances qui relèvent tous d'un même problème général qu'est : l'organisation du fonds documentaire. Le problème général, après analyses, fait appel à trois autres problèmes spécifiques que sont : l'absence d'outil d'indexation, l'existence de doublons dans la base de données et l'absence de cotes sur les notices bibliographiques. De ce constat nos objectifs sont dans un premier temps d'identifier un thésaurus adéquat pour l'indexation des documents, procéder à la suppression des doublons dans la base de données et enfin compléter les notices par l'insertion des cotes. Nous avons formulé une hypothèse commune aux trois problèmes spécifiques identifiés : l'absence de personnel qualifié. La vérification des hypothèses émises, nous a poussé à avoir un entretien avec les responsables du centre et entreprendre une recherche documentaire. Une fois ces hypothèses vérifiées, le diagnostic a été alors posé. En guise de solutions aux problèmes, nous avons identifié le Thésaurus de l'Information Publique pour l'indexation des documents, puis paramétré le logiciel documentaire PMB afin de permettre non seulement la suppression des doublons mais aussi l'insertion des cotes sur les notices bibliographiques dans la base de données. En dehors des solutions, nous avons fait des recommandations qui doivent être suivies.

# ***SOMMAIRE***

## **INTRODUCTION GENERALE**

**Chapitre préliminaire** : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique

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

**Section 2** : Ciblage de la problématique de l'étude

**Chapitre premier** : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

**Section 1** : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

**Section 2** : Collecte et analyse des données

**Chapitre deuxième** : Approches de solutions et recommandations pour leur mise en œuvre

**Section 1** : Approches de solutions

**Section 2** : Recommandations de mise en œuvre des solutions

## **CONCLUSION GENERALE**

**Références bibliographiques**

**Annexes**

**Tables des matières**

# Introduction Générale

La question de la bonne gouvernance qui est au cœur des préoccupations actuelles, passe par une amélioration et une veille constante des performances du système administratif de l'Etat. La kyrielle de maux qui rongeaient l'administration béninoise empêchait le Bénin d'amorcer un développement durable. L'enquête<sup>1</sup> réalisée sur l'image de l'administration béninoise révélait en effet que « L'Administration Béninoise avec les maux qui la minent et la mauvaise qualité de ses prestations ne saurait d'une part répondre aux attentes des usagers et d'autre part être au service d'un développement économique et social du pays ». C'est dans un élan de modernisation que certains Etats africains se dotèrent d'un outil d'analyse et de veille sur l'état des fonctions publiques africaines ; il s'agit de la création d'une institution africaine qu'est l'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines (OFPA). Dans sa mission de mise à disposition d'informations sur les fonctions publiques en Afrique, l'OFPA s'est doté d'un centre de documentation chargé de la collecte et de la diffusion de l'information sur la thématique générale de la fonction publique en Afrique. Ce centre a servi de cadre à notre étude. La mise à disposition des documents aux usagers passe par la condition essentielle d'un traitement desdits documents. Sans traitement initial il n'y a pas de document exploitable. Il est essentiel de disposer d'outils d'analyse, de moyens techniques et humains adéquats, pour procéder au traitement des documents dans un centre. Un centre ne disposant pas de ces outils indispensables n'est certainement pas bien organisé. La question est donc de savoir si dans son état actuel le Centre Informatique et de Documentation (CID) de l'OFPA, peut toujours continuer à atteindre sa mission qui est la sienne : celle de mettre à disposition l'information administrative. Il se pose alors dans ce centre de documentation,

---

<sup>1</sup> Le ministère de la fonction publique et de la réforme administrative, d'alors, a réalisé une enquête sur l'image qu'ont les usagers par rapport aux prestations de l'administration béninoise du 26 septembre au 07 octobre 1994

des problèmes très pertinents auxquels il urge de remédier pour la diffusion effective de l'information. C'est cette réalité qui donne naissance au présent travail de recherche. Il vise prioritairement l'organisation du fonds documentaire du CID de l'OFPA en identifiant les outils et les moyens qui le permettront. L'atteinte de ces objectifs concourt à la résolution de la thématique générale que nous avons choisie et intitulée : « **Contribution à la réorganisation du fonds documentaire du CID de l'OFPA** ». La résolution de cette problématique nous amène à présenter la structure d'accueil de stage, à montrer la démarche ayant permis le choix de la problématique, à fixer des objectifs analysables à partir des hypothèses grâce à une méthodologie de recherche. Passé ces étapes, un diagnostic sera posé et permettra de faire part des solutions pratiques ainsi que des recommandations pour la bonne mise en œuvre de ces solutions.

# Chapitre préliminaire

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

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

### **Paragraphe 1 : Présentation de la structure d'accueil : l'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines.**

#### **I - Présentation de l'OFPA**

La Conférence des Forces Vives de la Nation de 1990 marque un tournant dans l'évolution institutionnelle et politique du Bénin. Elle préconise la convocation des Etats Généraux de la Fonction Publique et de la Modernisation Administrative pour débattre entre autres des conditions de l'instauration d'une administration de développement<sup>2</sup>. C'est dans ce contexte sociopolitique que l'OFPA, organisme Interétatique, a été créé à l'issue d'une réunion des Ministres Africains chargés de la fonction publique, tenue les 3,4 et 5 novembre 1991 à Cotonou au Bénin. A cette date, l'OFPA regroupait vingt-trois (23) pays auxquels se sont joints plus tard trois (3) autres. Les vingt-six pays membres de l'OFPA sont : Angola, Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafrique, Iles Comores, Congo, Côte-d'Ivoire, Djibouti, Gabon, Gambie, Guinée Bissau, Guinée Conakry, Guinée Equatoriale, Madagascar, Mali, Mauritanie, Mozambique, Niger, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Tchad et Togo.

La création de l'OFPA a été principalement motivée par le souci de contribuer à l'amélioration des prestations des services publics notamment ceux de l'Afrique. Pour y parvenir, l'OFPA s'est donné pour vocation essentielle de participer aux réflexions en cours sur l'évolution de l'Etat, qui doit désormais faire face aux nouveaux défis des règles de gouvernance. Les statuts de l'OFPA

---

<sup>2</sup>Site officiel de l'OFPA : [www.ofpa.net](http://www.ofpa.net)

ont été adoptés en juillet 1992, mais l'institution n'est devenue réellement opérationnelle qu'à partir de 1994.

## **II - Missions et organisation de l'OFPA**

### **A- Missions de l'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines**

L'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines est une institution panafricaine principalement conçue pour servir de lien et de créneau d'échange d'expériences entre ses Etats membres. Les missions assignées à l'OFPA dès sa création en 1994, se résument essentiellement à un rôle d'appui de tous genres pour l'essor des fonctions publiques de ses pays membres. L'article 1<sup>er</sup> des statuts de l'OFPA stipule que « dans le cadre de sa vocation essentielle de participer aux réflexions en cours sur l'évolution du rôle de l'Etat face aux défis du respect des règles de la gouvernance, de la démocratie, de l'Etat de droit et des Droits de l'Homme, ainsi que de la modernisation de l'Etat et de l'Administration et dans le respect de la souveraineté des Etats, l'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines (OFPA) a pour mission :

- a) de collecter, traiter et diffuser les informations sur l'état de fonctions publiques africaines et constituer des banques de données et un fonds documentaire ;
- b) d'identifier les problèmes communs aux fonctions publiques africaines et proposer des solutions adaptées ;
- c) d'identifier et d'exécuter des programmes ou projets régionaux tendant à une meilleure coopération entre les administrations et fonctions publiques, notamment en matière d'amélioration de l'organisation et du fonctionnement des services publics, de formation, d'harmonisation des statuts et de valorisation des expériences et des expertises ;

d) d'exécuter des commandes de services, des marchés d'études, des missions de diagnostic, d'audit organisationnel et d'évaluation des administrations et des fonctions publiques.

## **B-Organisation de l'OFPA**

Dans le souci de mieux répondre aux espoirs mis en cette institution et de réaliser les objectifs qui lui ont été assignés, l'OFPA s'est doté d'organes de décision et d'exécution. Aux termes de l'article 4 des statuts de l'OFPA, l'architecture institutionnelle de l'OFPA comprend deux principaux organes : la Conférence des Ministres et le Secrétariat Exécutif.

### **1- La Conférence des Ministres**

Elle est l'organe d'orientation et de décision politique de l'OFPA. Elle est composée de l'ensemble des Ministres chargés de la fonction publique des Etats membres ou de leurs représentants mandatés et des représentants des partenaires techniques et financiers. Peuvent être invités comme observateurs, lorsque les portefeuilles sont distincts de la fonction publique les ministres chargés : de la réforme administrative ou de la réforme de l'Etat, de la gouvernance, de l'Administration publique, du travail.

### **2- Le Secrétariat Exécutif**

L'administration de l'OFPA est assurée par un Secrétariat Exécutif dirigé par un Secrétaire Exécutif. Ce dernier est recruté parmi les compétences africaines appartenant au moins à la catégorie des Administrateurs ou assimilés, pétries d'expériences professionnelles dans la fonction publique de leur pays et ayant acquis une réputation avérée dans l'un des domaines d'actions de l'OFPA. Le Secrétaire Exécutif doit être un ressortissant d'un pays membre autre que celui abritant le siège de l'OFPA. Il a un statut de personnel expatrié et bénéficie de toutes les conditions y afférentes. Le Secrétariat Exécutif comprend la

Direction des Projets et des Opérations (DPO), la Direction de la Recherche et des Publications (DRP), la Direction des Services Communs et de la Logistique (DSCL).

- La Direction de Projets et des Opérations (DPO) assure la conception et le management des activités d'étude et de projets. Elle est à ce titre chargée d'identifier, d'élaborer et de suivre les projets. Elle a aussi en charge la recherche des thèmes d'études et leur lancement. Aussi doit elle mettre en œuvre des outils de réformes, de modernisation et d'amélioration des performances des administrations publiques. La DPO a aussi comme attribution la coopération avec les organismes de formation dans tous les Etats membres.
- La Direction des Services Communs et de la Logistique(DSCL) assure, elle, la gestion et le management des ressources de l'institution. Elle est à cet effet chargée de l'administration générale, de la gestion financière et comptable et de la gestion des ressources humaines.
- La Direction de la Recherche et des Publications, cette direction assure la conception et le management des activités de recherche et de publication. Elle est donc en charge : des recherches sur l'administration publique et la fonction publique, des recherches appliquées en matière de bonne gouvernance, de renforcements des capacités. Elle a en charge aussi la collecte et l'analyse des données statistiques, des publications, de l'archivage physique et électronique.

## **Paragraphe 2 : Observations de stage sur les activités du CID de l'OFPA**

Le cadre de la présente étude est le Centre Informatique et de Documentation de l'OFPA. Les observations effectuées sur les activités de ce service permettent de faire l'état des lieux afin d'en ressortir les forces et les faiblesses.

### **I- Présentation du Centre Informatique et de Documentation (CID) de l'OFPA**

Le Centre Informatique et de Documentation de l'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines a été créé dès l'opérationnalisation de l'Observatoire en 1994. Sa mission principale consiste à « collecter, traiter et diffuser les informations sur l'état des Fonctions Publiques Africaines et constituer des banques de données et un fonds documentaire » (article 1<sup>er</sup> des statuts de l'OFPA).

#### **1) Ressources mobilières et matérielles**

Le CID de l'OFPA est composé de deux principales salles, l'une destinée au personnel et à la conservation des documents et l'autre qui fait office de salle de lecture pour les usagers. La première salle contient des mobiliers servant de bureaux de travail au personnel qui a, à sa disposition un ordinateur de bureau, une imprimante et d'autres matériels de bureau. Le centre dispose d'une connexion internet et l'OFPA dispose de son propre site web. C'est également dans cette salle d'environ 15 m<sup>2</sup>, climatisée, qu'est conservée une partie des ouvrages sur deux (02) rayonnages double face de 2,5 m de long, 2,5 m de hauteur et 0,5 m de profondeur disposant de cinq niveaux de rangement. La seconde salle qui est la salle de lecture, mesure 10 m<sup>2</sup> environ et compte quatre

(04) présentoirs pour périodiques de cinq niveaux, deux tables de travail et huit chaises. Il faut signaler que cette seconde salle dispose aussi d'un climatiseur. En plus de ces deux salles qui sont dans le bâtiment central, il y a une troisième située elle dans le bâtiment annexe de l'OFPA et utilisée par un technicien supérieur en informatique.

## 2) Personnel

Les ressources humaines de ce service sont constituées de deux agents. L'un est technicien supérieur en informatique (responsable du centre) et l'autre a reçu une formation de secrétariat (collaborateur) ; pour faire fonctionner le CID de l'OFPA ces deux agents ont été formés en techniques de classement sur une période de six mois. D'où **l'absence de spécialiste de l'information documentaire dans ce centre.**

## 3) Fonds documentaire

Le fonds documentaire du centre, est constitué de monographies, périodiques, de mémoires, de quelques ouvrages de références et de ressources numériques. Il existe alors un fonds physique et un fonds numérique. Le fonds physique peut être évalué à 1350 documents. Quant au fonds numérique il est constitué d'une trentaine de ressources numériques ; toutes, pour la plupart, sont des mémoires envoyés par les Ecoles Nationales d'Administration (ENA) et Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) de quelques pays membres. Le fonds documentaire couvre des domaines aussi variés que divers. On peut citer, suivant le plan de classement qui est actuellement suivi :

- les généralités qui sur tous documents relatifs à l'OFPA concernant son historique, son fonctionnement et sa politique ;
- les textes officiels des pays membres de l'OFPA ;

- les réformes des fonctions publiques dans les pays membres de l'OFPA ;
- la formation (initiale ou continue) des agents de l'administration publique;
- la maîtrise des effectifs et de la masse salariale des agents relevant des fonctions publiques des pays membres de l'OFPA ;
- l'administration locale dans les pays membres de l'OFPA.

Le CID dispose également de plusieurs autres documents destinés à la vulgarisation des activités et des publications de l'OFPA, réalisées lors des différentes manifestations que l'institution elle-même organise pour informer. Ce sont essentiellement des dépliants, des plaquettes qui présentent de façon sommaire l'institution ainsi que les études produites par celle - ci. Outre ces documents, le fonds comprend aussi des périodiques, des magazines et revues publiés de l'Institut International d'Administration Publique (IIAP) et l'Institut International des Sciences Administratives (IISA) etc. dont l'acquisition a été interrompue depuis une dizaine d'années environ. En dehors de la langue française, le fonds du CID est aussi constitué de ressources éditées en d'autres langues étrangères comme l'anglais, l'espagnol, le portugais. Ceci est dû à la diversité linguistique qui caractérise l'ensemble des pays membres.

#### 4) Ressources financières

Les besoins du CID sont pris en compte par le budget global de la structure. En d'autres termes lorsque le centre informatique exprime ses besoins, ceux-ci sont analysés et traités par les autorités afin de savoir dans quelle mesure les satisfaire.

### 5) Acquisition ou collecte

Le développement des collections d'une bibliothèque passe par l'acquisition. Les modes d'acquisition du CID relèvent de l'achat, des dons et des échanges. L'acquisition à titre onéreux porte sur les ouvrages, les périodiques. Les échanges portent sur les bulletins, les revues, les lettres d'échange de formation etc. Les dons quant à eux proviennent des institutions qui sont en partenariat avec l'OFPA. Cependant depuis quelques années le seul mode d'acquisition consiste à recevoir en don des mémoires venant essentiellement des ENAM des pays membres. Le recours à ce seul mode d'acquisition se justifie par la situation financière de l'OFPA qui ne lui permet pas de planifier et d'exécuter des acquisitions onéreuses comme c'était le cas dans les premières années de sa création. **Il n'y a alors pas une politique formelle d'acquisition.** Le CID de l'OFPA a l'habitude de recevoir aussi les revues et périodiques publiés par les partenaires étrangers. Cependant depuis peu on note **l'arrêt des abonnements à ces périodiques.**

### 6) Traitement

Le traitement physique des documents se limite à leur estampillage. Il n'est pas tenu un registre permettant de savoir exactement quels sont les titres qui arrivent au niveau du CID. **Des numéros d'enregistrement ne sont donc pas attribués aux documents,** ce qui ne permet pas de procéder à un inventaire. La description bibliographique se fait dans le logiciel PMB. Les informations saisies lors de la description sont : le titre propre, l'auteur, l'éditeur, la date, l'importance matérielle, le numéro international normalisé (ou ISBN) et enfin les mots clés. Dans la base de données, **les cotes des documents ne sont pas ajoutées.** Il est alors impossible physiquement de retrouver les documents après une recherche dans la base. De plus il existe **assez de doublons** dans cette même base. Des cotes sont inscrites sur les documents une fois qu'ils sont

traités. Cette cote est générée sur la base d'un "système de classification maison" dénommé " Chadev " (Chapitre Développement). Les documents du centre sont classés en quatre principaux types à savoir :

- M pour monographies et tout autre article de revue reliée
- T pour les thèses et mémoires
- R pour les rencontres (colloque, congrès, séminaire)
- B pour les brochures (tout document ne rentrant pas dans les catégories précitées).

Pour chaque document la cote indique :

- Le chadev (plan de classement)
- Le type de document (M , T ou R)
- Le numéro d'ordre de classement

Le Chadev qui est le système de classification utilisé pour la cote se présente comme suit :

#### 1.1 Documents produits par l'OFPA

1.2 }  
1.3 } Textes officiels et constitutions des pays membres

#### 2.1 Ouvrages de références

#### 2.2 Brochures

#### 3.1 Monographies

#### 3.2 Rencontres

Une analyse de ce système révèle qu'il ne décrit que le type de documents. De plus le chadev reprend la typologie des documents qui est déjà une partie constitutive de la cote. Il y a donc redondance au niveau de la cotation des documents. Le système de classification ne prend pas en compte les sujets et thèmes abordés dans lesdits documents. On note alors **le caractère insuffisant du Chadev**. L'indexation des documents se fait en langage libre. Le CID ne dispose pas de langage d'indexation pour le choix des descripteurs. Il y a alors **absence d'un outil d'indexation**.

### **7) Rangement des documents**

Les documents une fois traités et entrés dans la base de données sont rangés sur des rayons doubles faces entièrement en bois et fixés au plafond. La méthode de rangement se base sur la typologie des documents. Il n'y a pas une allusion aux sujets traités par le fonds. Il est impossible à première vue d'avoir une idée sur la nature du fonds.

### **8) Recherche et diffusion de l'information**

L'aboutissement des précédentes étapes est la mise à disposition des documents au profit des usagers. Afin de faciliter l'accès aux documents, toute bibliothèque ou centre de documentation doit se doter d'outils de recherche. Pour ce faire, le CID de l'OFPA a élaboré un catalogue imprimé pour la recherche. Ce catalogue datant depuis 2010 recense les quelques documents qui existaient dans le fonds d'alors. La communication des documents se fait uniquement en consultation sur place. Elle est subordonnée à la présentation de la carte d'identité nationale valide. L'agent en charge de la gestion de la bibliothèque qui reçoit les usagers, les installe dans la salle de lecture, enregistre leur demande et procède ensuite à la recherche. Le catalogue imprimé a été élaboré sur la base d'un copier-coller des notices vers Word et n'est pas mis à

jour. Il faut aussi savoir que souvent certains usagers s'autorisent un accès direct aux documents dans les rayons. Les horaires d'ouverture du service de documentation sont calqués sur les jours et heures de travail de l'administration publique du Bénin, pays abritant le siège. Après chaque consultation il est demandé à l'utilisateur de remplir un cahier de notation. Il est donc donné à l'utilisateur, la possibilité, de s'exprimer par rapport à la qualité des services fournis et d'émettre des suggestions en vue de les améliorer. L'OFPA étant une institution régionale son centre de documentation se doit de servir tous les usagers des autres pays membres, à la recherche de l'information administrative. Mais la réalité est tout autre. Les usagers des autres pays membres en quête d'information sont confrontés à certaines difficultés relevant de la connaissance et de l'accès aux documents. Ces usagers sont souvent obligés de contacter la structure par courrier électronique pour savoir si tel ou tel autre titre est disponible dans le centre. Une analyse des mails et appels reçus des partenaires étrangers, dans ce cadre, révèle qu'il y a en moyenne 10 demandes chaque mois par les étrangers. **Il y a une réelle méconnaissance des titres disponibles au CID des pays étrangers.** L'état des lieux du CID fait aussi cas d'une faible fréquentation du centre ces trois dernières années. C'est du moins ce que nous fait croire le registre tenu à cet effet. En 2011 nous avons eu 20 visiteurs ; pendant l'année 2012 il y a eu 8 visiteurs. Quant à l'année 2013 on compte 23 visiteurs.

## II- Inventaire des forces et faiblesses

Au regard de la présentation physique du cadre de l'étude et de son état des lieux, il en ressort des forces mais aussi des faiblesses.

➤ Les forces du CID de l'OFPA

On peut attribuer un certain nombre de points positifs au centre informatique et de documentation de l'OFPA, qui lui permettent un temps soit peu de répondre aux besoins des usagers :

- La spécificité du fonds : c'est l'un des rares fonds à traiter en long et en large des questions relatives aux fonctions publiques de plusieurs Etats africains ;
- L'existence d'un ordinateur ;
- La disponibilité d'une salle de lecture ;
- L'existence d'une connexion à Internet ;
- L'existence d'une base de données informatisée.

Outre ces points forts, constatons certaines insuffisances dont souffre ce centre afin de les améliorer.

➤ Les faiblesses du CID. Nous pouvons citer :

- L'absence d'une politique formelle d'acquisition ;
- L'absence d'outils d'indexation ;
- Le caractère insuffisant du Chadev ;
- L'existence de doublons dans la base de données ;
- Le faible taux de fréquentation ;
- L'absence de spécialiste de l'information documentaire ;
- La méconnaissance des ressources de l'OFPA par les potentiels usagers des autres pays membres ;
- L'absence de cote dans les notices bibliographiques ;
- L'inexistence d'une politique formelle de développement des collections.

Ces différentes insuffisances seront modulées en grands axes à déterminer afin de formuler une problématique à résoudre.

## **Section 2 : Ciblage de la problématique de l'étude**

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

#### **I- Choix de la problématique**

Les problèmes recensés au niveau de l'état des lieux ont fait ressortir un certain nombre de centres d'intérêts. Chaque centre d'intérêt fait appel à une série de problèmes spécifiques. Ces mêmes problèmes spécifiques découlent d'un problème général que nous tenterons de résoudre. A cet effet, trois centres d'intérêts ont été identifiés et sont regroupés dans le tableau n°1.

**Tableau 1 : Regroupement des problèmes en centre d'intérêts**

Centres d'intérêts	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématique
Traitement des documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence d'outils d'indexation</li> <li>• Existence de doublons dans la base de données</li> <li>• Absence de cote sur les notices bibliographiques</li> </ul>	Notice catalographique incomplète dans la base de données	Problématique d'une meilleure organisation du fonds documentaire du CID de l'OFPA
Politique d'acquisition	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistence d'une politique formelle d'acquisition</li> <li>• Arrêt des abonnements aux périodiques</li> </ul>	Absence d'une politique de collecte d'information	Problématique de l'élaboration d'une politique d'acquisition claire
Diffusion de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méconnaissance du fonds par les usagers des autres pays membres.</li> <li>• Faible taux de fréquentation</li> </ul>	Absence d'une diffusion efficace de l'information administrative	Problématique de la visibilité du CID de l'OFPA

Le tableau 1 met en exergue trois problématiques qui présentent chacune un intérêt pour le CID de l'OFPA. Nous avons :

- La problématique d'une meilleure organisation du fonds documentaire du CID
- La problématique de l'élaboration d'une politique d'acquisition claire.
- La problématique de la visibilité du CID de l'OFPA.

Pour résoudre:

- la première problématique, il faudrait mettre en place un système de traitement de l'information qui faciliterait la recherche et la diffusion de celle-ci ;
- la seconde problématique, il faudrait mettre en place un système de collecte d'informations dans le but de permettre au CID d'acquérir des documents et de toujours actualiser son fonds.
- La troisième problématique, il faudrait réfléchir sur les moyens et les outils à mettre en place pour faire connaître le centre ainsi que son fonds.

Notre étude se focalisera sur la première problématique qui est utile pour disposer d'un centre de qualité.

## II - Justification de la problématique

Après le regroupement en centres d'intérêts des différents problèmes du CID, nous avons dégagé trois principales problématiques :

- Problématique d'une meilleure organisation du fonds documentaire.
- Problématique de l'élaboration d'une politique documentaire.
- Problématique de la visibilité du CID de l'OFPA.

L'état des lieux du CID de l'OFPA nous a permis de nous rendre compte que celui-ci ne jouit pas d'une organisation complète lui permettant de satisfaire

pleinement ses usagers. La résolution de la problématique n°1 semble être la plus importante au regard des nombreuses améliorations qu'elle pourra apporter à la qualité de la prestation du centre. Le choix porté sur cette problématique tient de deux raisons :

- La première est relative à l'organisation actuelle du fonds documentaire et qui risque de porter préjudice dans le futur au fonctionnement même du centre. Le fonds s'il n'est pas traité convenablement constituera une pierre d'achoppement pour la recherche. Or la mission principale de toute bibliothèque est de mettre l'information à la disposition des usagers.
- La deuxième raison se rapporte à la production interne et aux documents à acquérir qui augmenteront à coup sûr dans les prochaines années. Il est donc judicieux de corriger les erreurs qui existent déjà dans le fonds actuel afin de ne pas en accumuler davantage. C'est pourquoi il est important de disposer d'un système qui permette de le gérer de façon optimale.

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

La problématique soulevée intègre différents problèmes liés à l'état actuel des lieux. Pour mieux analyser les problèmes spécifiques qui découlent de la problématique générale, il convient de spécifier cette dernière. Ceci nous aidera, dans le futur, à élaborer la démarche de résolution de ladite problématique générale.

### **I - Spécification de la problématique.**

Les problèmes spécifiques concernant la problématique de cette étude sont les suivants :

- L'absence d'outils de traitement
- L'existence de doublons dans la base de données
- L'absence de cote sur les notices bibliographiques

Tous ces problèmes découlent d'un problème général qui est la mauvaise organisation du fonds documentaire. Chacun de ses problèmes spécifiques se manifeste à sa manière et annihile le fonctionnement correct du centre. En effet le système de classification utilisé n'offre pas une lisibilité du fonds. A première vue on ne sait pas de quoi parle le fonds en général et des documents en particulier. Il faut avoir recours à l'agent avant de le comprendre.

L'utilisation du langage naturel pour l'indexation des documents présente bien d'inconvénients. En effet, dans le langage naturel, les mots clés retenus ne sont pas souvent pertinents pour traduire le contenu des documents. L'utilisateur du langage naturel est confronté à de nombreuses difficultés et a du mal à se retrouver. Pour éviter cela il est important de se doter d'un outil d'indexation afin de disposer des termes appropriés pour opérer une bonne traduction des concepts en langage documentaire.

Ces problèmes se manifestent aussi par l'abandon de la base de données au profit du catalogue imprimé. Ceci s'explique par les difficultés rencontrées lors de la recherche des documents. En effet la base de données actuelle ne permet pas de retrouver physiquement les documents dans les rayons. Les notices bibliographiques sont exemptes de cotes et leur manipulation rencontre quelques difficultés. De plus lorsqu'on interroge la base le nombre de résultats obtenus est très élevé. Pour un seul document on a droit à plusieurs notices parmi lesquelles l'usager devra chercher la bonne. Cet état de chose ne rend pas aisée la recherche des documents. On comprend alors pourquoi la base de données est délaissée. Agir ainsi porterait préjudice au centre à long terme. Le catalogue imprimé n'étant pas régulièrement mis à jour, les usagers ne pourront

pas avoir connaissance des nouvelles acquisitions. Et même si cela était possible, comment mettre à jour un catalogue quand on sait que la base de données présente de telles lacunes ? Ce sont ces problèmes qui handicapent le bon fonctionnement du CID et qui nous amènent à réfléchir sur sa réorganisation.

Cette réorganisation permettra d'avoir une meilleure connaissance et un bon suivi de l'ensemble des collections.

## **II – Séquences de résolution de la problématique spécifiée**

Afin de permettre une résolution rigoureuse des différentes problématiques spécifiques, il est nécessaire de suivre une démarche méthodologique bien déterminée. Elle consistera à fixer les objectifs relatifs à chaque problème spécifique. Ensuite il nous reviendra de rechercher les causes probables des problèmes identifiés et d'émettre des hypothèses censées les expliquer. De ces informations nous serons en mesure de construire le Tableau de Bord de l'Etude (TBE).

Nous passerons en revue les contributions des auteurs à la résolution de ces problèmes. Une méthodologie de vérification des hypothèses de départ sera adoptée ; nous saurons ainsi, si elles sont valables ou doivent être rejetées. La mise en œuvre des recommandations permettra l'application permanente des solutions que nous aurons à apporter par la suite.

# *Chapitre premier*

## **Cadre théorique et méthodologique de l'étude**

## **Section 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude**

### **Paragraphe 1 : Définition des objectifs, des hypothèses et revue de la littérature**

#### **I – Définition des objectifs de recherche et des hypothèses**

##### **A – Objectifs de l'étude**

Notre étude s'articule autour d'un objectif général. Cet objectif général fait appel à des objectifs spécifiques. A chaque objectif spécifique dégagé, dont l'atteinte déterminera la résolution de notre problème, nous pouvons associer une hypothèse.

##### **1- Objectif général**

L'objectif général de notre étude est de corriger la base de données du CID afin de faciliter l'accès à l'information.

##### **2- Objectifs spécifiques**

Les objectifs spécifiques que nous avons identifiés sont :

- Objectif spécifique n°1 : Identifier un outil d'indexation approprié au fonds du CID.
- Objectif spécifique n°2 : Procéder à la suppression des doublons dans la base de données.
- Objectif spécifique N°3 : Compléter les notices bibliographiques en insérant les cotes.

## **B – Hypothèses**

L'analyse des problèmes spécifiques que nous avons relevés nous amène à émettre des hypothèses qui pourraient expliquer lesdits problèmes.

### **1- Hypothèse n°1**

Le premier problème est relatif à l'absence d'un outil d'indexation. Ce problème s'explique par le fait que l'agent n'est pas un professionnel. Nous estimons que l'absence de personnel qualifié est à la base de ce problème. L'hypothèse n°1 se formule donc comme suit : l'absence d'un outil d'indexation est due à l'absence de personnel qualifié.

### **2- Hypothèse n°2**

Le second problème spécifique est relatif à l'existence des doublons dans la base de données. L'explication de ce problème se rapporte à la mauvaise utilisation du logiciel PMB. Le centre ne dispose que d'agents formés sur le tas<sup>3</sup> aux pratiques documentaires. La saisie des données et la gestion d'une base, surtout informatique, requièrent une bonne connaissance du logiciel utilisé pour son administration. L'hypothèse n°2 est : L'existence des doublons dans la base de données est due à l'absence de personnel qualifié.

---

<sup>3</sup> Djogbenou, Léon (2012) : « Problématique de la collecte et de la diffusion des informations administratives par le « centre informatique et de documentation » (cid) de l'observatoire des fonctions publiques africaines (ofpa) : état des lieux et propositions pour de meilleures pratiques »

### **3- Hypothèse n°3**

Le troisième problème auquel le centre est confronté est l'absence de cote sur les notices bibliographiques créées dans la base. Toutes notices bibliographiques doivent avoir une cote dans le but de retrouver le document référencé dans les rayons. Nous formulons notre troisième hypothèse ainsi : l'absence des cotes sur les notices bibliographiques est relative à l'absence de personnel qualifié.

## **II – Tableau de bord et Revue de la littérature**

A – Tableau de bord de l'étude

**Tableau 2 : Tableau de Bord de l'Etude**

Niveau d'analyse		Problématique	Objectifs	Causes supposées	Hypothèses
Niveau général		<b>Problème général :</b> Notice Catalographique incomplète dans la base.	<b>Objectif général :</b> Corriger la base de données pour l'amélioration de la recherche		
Niveaux spécifiques	1	<b>Problème spécifique n°1 :</b> Absence d'outil d'indexation	Identifier un thésaurus adéquat pour le traitement du fonds.	L'absence de personnel qualifié	L'absence d'un outil d'indexation est due à l'absence de personnel qualifié.
	2	<b>Problème spécifique n°2 :</b> Existence des doublons dans la base de données	Procéder à la suppression des doublons dans la base.	Défaut de paramétrage du logiciel PMB	L'existence des doublons dans la base de données est relative à un défaut de paramétrage du logiciel PMB.
	3	<b>Problème spécifique n°3 :</b> Absence de cote sur les notices bibliographiques dans la base de données	Compléter les notices par l'insertion des cotes.	L'absence de personnel qualifié	L'absence de cote sur les notices bibliographiques est relative à l'absence de personnel qualifié

## B – Revue de la littérature

Le Centre Informatique et de documentation a fait l'objet de quelques réflexions de la part de l'OFPA et de ses partenaires. En 1995 l'OFPA, en collaboration avec l'un de ses partenaires : l'IISA, a entrepris une étude sur la faisabilité de la création d'une base de données pour la gestion du Réseau Africain d'Administration. Cette base de données sera déployée autour du CID de l'OFPA et ce dernier sera en charge de sa gestion. Ce document intitulé « Système informatisée de gestion du réseau des experts africains » fait état des lieux des outils techniques disponibles pour la réalisation d'un tel projet. En 1997 un rapport d'activités sur le CID élaboré par les responsables du CID renseigne sur le fonctionnement et les différentes activités menées au sein du centre. Ce rapport fait aussi mention de l'état du fonds, des mesures mises en œuvre pour son développement et des conditions d'accès à ce fonds.

Des mémoires ont aussi eu pour cadre d'étude le CID de l'OFPA. Il s'agit entre autres du rapport de stage de Flore **Capo-Chichi** (1997) après sa formation du premier cycle à l'EBAD. Celui-ci fait une présentation générale du CID et des prestations qu'il offre en matière de diffusion de l'information. Léon **Djogbenou** (2012) a axé son travail sur la nécessité de disposer dans ce centre d'une politique de collecte efficace et la définition d'une bonne politique de diffusion pour améliorer la visibilité de l'OFPA. Ces mémoires susmentionnés n'ont pas touché les problèmes relatifs à la base de données du CID.

En dehors de ces mémoires qui ont eu pour cadre d'étude l'OFPA, nous avons recensé d'autres travaux scientifiques qui ont traité des mêmes problèmes abordés par notre recherche au niveau d'autres structures.

Roméo **Tessy** (2011) a travaillé sur l'organisation du fonds du Service de la Documentation et de la Communication de l'Observatoire de l'Emploi et de la

Formation en proposant pour le traitement, le thésaurus du Bureau International du Travail et le logiciel PMB pour la gestion informatisée. Joseph **Sagbohan** (1997) a réalisé une étude sur la mise en place d'un centre national de documentation et de la Presse au Bénin. Elle a porté de façon essentielle, sur le traitement intellectuel des documents à savoir le catalogage, la classification et l'indexation documentaire. Pour l'organisation du centre de documentation de la Chaire Unesco des droits de la personne et de la démocratie du Bénin, **Amoussou** (1999) a proposé, le logiciel CDS-ISIS (Computerized Documentation System–Integrated Set of Information System) pour la gestion des documents, la Classification Décimale de Dewey (CDD) et le Système de classification pour la documentation sur les droits de l'homme élaboré par Van Driesch. Séraphin **Loussin** (1994), pour sa part, propose la CDD comme système de classification et le macrothésaurus de l'OCDE comme langage d'indexation pour le traitement du fonds documentaire du Ministère de l'Industrie des Petites et Moyennes Entreprises du Bénin (MICPME). Jean-Michel **Ganmadoualo** (1997) recommande, quant à lui, un système de classification « maison » (système de classification propre au centre, élaboré en fonction des exigences du centre de documentation pour lequel il sera appliqué) dans la gestion du Centre de Documentation à la Prison civile de Cotonou et le logiciel CDS-ISIS. Dans le souci de contribuer à la ré-informatisation du SD/MAEP, Maylis **Sossa** (2011) propose un changement du logiciel utilisé (Winisis) vers PMB et la mise en ligne du catalogue.

## **Paragraphe 2 : Méthodologie de l'étude**

Notre étude, pour rendre des données fiables et directement exploitables, se doit de suivre une démarche méthodologique. Pour ce faire, deux méthodes ont été utilisées : les approches théoriques et les méthodes empiriques.

## I – Les approches théoriques

L'organisation d'un centre de documentation prend en compte la bonne gestion du fonds documentaire, la maîtrise des outils (de traitement) et la diffusion de celui-ci. En clair, toutes les étapes de la chaîne documentaire doivent être revues et au besoin, procéder à l'amélioration des pratiques documentaires du centre et adapter des outils de choix (traitement et recherche) appropriés aux documents.

### A) Approche théorique de résolution de l'absence d'un outil d'indexation

L'organisation d'un centre de documentation prend en compte la bonne gestion du fonds documentaire et la maîtrise des outils (de traitement et de recherche). Le traitement des documents dans un fonds documentaire est une étape qui suit certaines règles. C'est à cet effet que des outils de traitement et d'analyse ont été créés et mis à la disposition des bibliothécaires afin de mener à bien cette tâche. Au cours de notre formation, **les cours de classification et de catalogage** faisaient part des outils indispensables à l'accomplissement d'une bonne analyse des documents. Il s'agit du thésaurus et du système de classification. L'indexation d'un document consiste à caractériser son contenu intellectuel au moyen de termes descriptifs visant à en rendre compte sous une forme condensée. Elle peut se faire avec le vocabulaire libre aussi appelé langage libre. L'utilisation du langage naturel ne constitue pas une mauvaise chose, mais elle présente quelques limites. L'indexation en vocabulaire libre est rarement cohérente puisqu'elle dépend des formes lexicales utilisées et peut faire apparaître des erreurs de syntaxe. Les phénomènes linguistiques de synonymie et de polysémie, ajoutés aux variations grammaticales et orthographiques engendrent une dispersion des sujets semblables ou liés. D'ailleurs, en utilisant le langage libre pour l'indexation on risque d'avoir un important manque de pertinence lors d'une recherche. Pour résoudre ces

problèmes, les **normes ISO 5963, ISO 2788 et AFNOR 44**, qui définissent les règles relatives à l'indexation des documents, instaurent et recommandent l'usage du vocabulaire contrôlé ou langage contrôlé. L'indexation en vocabulaire contrôlé s'effectue à l'aide de langages documentaires qui peuvent être des lexiques ou des thésaurus qui sont des listes organisés de termes, des mots-clés. Le langage contrôlé facilite la recherche dans la base en guidant l'utilisateur vers les descripteurs les plus précis à employer, puis vers les meilleurs résultats. Si on considère que le but d'une base de données est de donner l'accès aux ressources et que l'important est que l'utilisateur retrouve les documents qui lui sont nécessaires, l'utilisation d'un thésaurus s'impose.

*B) Approche théorique de résolution de l'existence de doublons.*

De nos jours il n'est plus rare de trouver des bibliothèques utiliser les technologies de l'information pour la gestion de leur fonds. C'est pour cela que nous avons reçu au cours de notre formation des cours en Informatique documentaire et en SIGB (Système Intégré de Gestion de Bibliothèque). Ces systèmes permettent de gérer toutes les fonctions de la bibliothèque en partant de l'acquisition jusqu'à la diffusion des documents. Le logiciel PMB étant en Open Source, il n'existe pas une documentation formelle et précise sur ses différentes fonctionnalités. Cependant des solutions à la résolution du deuxième problème spécifique ont été recueillies sur les forums, venant des utilisateurs de PMB qui ont été une fois confrontés au même problème. Un doublon est la multiplication d'une même notice au sein d'une même base de données. Ces notices détiennent les mêmes entités et attributs et rendent difficile la lecture et la compréhension de la base de données. La création des doublons résulte d'un manque d'inattention du rédacteur qui saisit la notice plusieurs fois sans s'en rendre compte ; elle est aussi la résultante d'un défaut de paramétrage. Il est

alors possible de résoudre ce problème en réglant les paramètres de gestion des notices et en supprimant ceux déjà créés.

C) Approche théorique de l'absence de cote sur les notices bibliographiques.

Toute notice catalographique pour qu'elle soit complète doit être accompagnée de cotes, sinon elle ne constitue qu'un ramassis de références bibliographiques. Les **normes ISO 5963** et **AFNOR Z44** définissent la cotation comme une étape importante pour la localisation d'un document. Une notice sans cote ne peut permettre de retrouver un document, encore moins lorsqu'il s'agit d'une base informatique. La cotation consiste à attribuer au document, une marque (cote) définissant sa place dans la bibliothèque. D'après les cours de catalogage et d'indexation, un système de classification doit prendre en compte les aspects suivants :

- le degré de spécialisation de la bibliothèque
- la cote doit permettre de retrouver le document sans hésitation, l'idéal étant même que chaque document ait sa propre cote.

Du point de vue des normes, la cote se base généralement sur la classification utilisée. De plus, **Claire Guinchat** et **Yolande Skouri** nous font comprendre que si la cotation des documents doit s'appuyer sur une classification, il faut avant tout être en mesure de trouver l'indice de la classification correspondant au sujet principal traité dans le document. Ainsi une cote est en général formée de l'indice de classification suivie des trois premières lettres du nom de l'auteur.

Il est peut être important de noter que l'indexation et la cotation sont deux opérations intellectuelles différentes :

- l'indexation part du contenu du document et n'en sort pas : il s'agit de traduire le contenu en un ou plusieurs descripteurs ou mots clés.

- La cotation consiste à se demander quelle est la meilleure place du document dans la bibliothèque ? La réponse n'est pas uniquement fonction du contenu du document mais aussi du fonds existant.

## II – Les approches empiriques

Dans la démarche de recherche, nous sommes appelé à collecter des données afin de vérifier la réalité des causes soulevées et les hypothèses émises. Compte tenu des préoccupations de la présente étude, la méthode de collecte de données consiste en l'observation directe, l'entretien et la mise en œuvre des solutions.

### A- L'Observation directe

L'observation directe a commencé dès notre arrivée au CID de l'OFPA pour notre stage. Elle nous a permis de nous imprégner des réalités quotidiennes de l'OFPA en général et de son CID en particulier. Cette méthode de collecte des données consiste, en effet, à être physiquement présent dans la situation à étudier, la regarder se dérouler en temps réel pour en rendre compte. Dans la présente étude, le CID de l'OFPA a fait l'objet d'observation notamment des techniques et des méthodes utilisées dans le traitement des documents ainsi que dans le fonctionnement du centre.

Les données recueillies, nous ont permis de faire l'état des lieux du centre et dégager notre thème.

***B- L'entretien******a) Outils de collecte***

Afin de recueillir des données et d'effectuer des analyses pouvant nous aider à vérifier les hypothèses de notre étude, nous avons utilisé, comme méthode de collecte : l'entretien. Les entretiens que nous avons eus avec les différentes personnes interviewées nous ont permis d'avoir une vue claire des causes des problèmes qui font l'objet de notre réflexion dans ce mémoire. A cet effet, un guide d'entretien, comme outil de collecte, a été élaboré et a pris en compte les questions relatives aux problèmes spécifiques relevés. Les informations reçues nous permettent de confirmer ou d'infirmer les hypothèses émises.

***b) Cible***

Pour disposer d'un échantillon pertinent, nous avons choisi de consulter les personnes les plus à même de répondre aux questions liées à la problématique. Il s'agit du l'agent en charge du fonctionnement de la bibliothèque et de son supérieur hiérarchique. Au regard de l'implication directe et réelle de ces personnes dans les questions liées à la bibliothèque, les autres membres du personnel n'ont pas été pris en compte par l'entretien.

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

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

#### **I - Collecte et dépouillement des données**

##### A) Collecte

Vu les hypothèses et les objectifs émis dans la présente étude, ainsi que les réalités du terrain auxquelles nous étions confronté (entre autres l'absence d'utilisateurs), seuls les agents actuels en charge de la gestion du centre de documentation nous ont permis de collecter les informations nécessaires à la vérification des hypothèses. Les interviews ont aidé à avoir d'une part le point de vue de ces personnes ressources en ce qui concerne l'organisation du CID en général, l'état actuel du fonds documentaire en particulier, et d'autre part se faire une idée des raisons qui pourraient expliquer les différentes observations faites.

##### B) dépouillement

L'objectif de cet entretien est donc de vérifier les hypothèses formulées dans le cadre de cette étude et d'identifier les approches de solutions à apporter aux problèmes liés à l'organisation du fonds documentaire du CID de l'OFPA.

#### **II – Présentation des données**

Les deux personnes interviewées ne sont pas documentalistes ou bibliothécaires. L'une est secrétaire de formation et l'autre est informaticien. Cependant elles ont eu à participer à une formation de courte durée en gestion de

la documentation (techniques documentaires, informatique documentaire avec Winisis). Les deux interviewées ont affirmé que le système de classification utilisé est un système maison et qu'il fut créé juste pour amorcer le fonctionnement du centre de documentation. Pour elles, l'absence d'un thésaurus se justifie par le manque de fonds pour l'acquisition d'outils de traitement ; dans le même temps elles affirment ne pas connaître l'utilité d'un tel outil.

L'agent du CID a déclaré qu'à sa prise de fonction le centre ne disposait pas de logiciel de traitement ; dans la recherche d'un logiciel de gestion informatisée, elle est tombée fortuitement sur un élève en fin de formation en STID, qui lui a donc installé PMB (en local). Malheureusement le séjour de l'étudiant fut de courte durée, écourtant ainsi la formation de l'agent dans l'utilisation de ce logiciel. Cette formation n'a porté essentiellement que sur la création d'une notice sous PMB. Les autres fonctions du SIGB (administration, gestion de la base de données et diffusion) n'ont tout simplement pas été abordées.

Les résultats issus de cet entretien permettront de vérifier les hypothèses émises plus haut et nous aideront à établir un réel diagnostic.

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

### **I - Vérification des hypothèses**

Dans le but de mieux aborder la problématique de notre sujet, la démarche scientifique exige de nous, la formulation d'hypothèses qui expliqueraient les

différents problèmes observés. Les hypothèses émises, il nous incombe alors de les confronter aux résultats de l'entretien que nous avons réalisé, afin de les valider ou de les rejeter. Elles sont au nombre de trois.

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

L'hypothèse n°1 se formule comme suit : l'absence d'un outil d'indexation est due à l'absence de personnel qualifié. Pour assurer l'indexation des documents qui composent son fonds, tout centre doit utiliser un langage documentaire à savoir un thésaurus ; qui plus est si celui-ci est spécialisé. D'après les résultats que nous avons eus, l'absence d'un thésaurus pour l'indexation est liée à l'ignorance, de la part des responsables, de l'importance de cet instrument et des avantages qu'il peut apporter quant au traitement et à la diffusion du fonds. Or un personnel qualifié sur la base de sa formation connaît l'importance et l'utilité d'un tel instrument pour la recherche de l'information. L'hypothèse n°1 est donc vérifiée.

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

Notre hypothèse n°2 est : l'existence des doublons est due à l'absence de personnel qualifié. Au regard des informations que nous avons eues, on note que l'agent en charge du centre ne maîtrise pas encore le logiciel PMB, du moins en ce qui concerne la gestion et le paramétrage de certaines fonctionnalités qui permettent de mieux gérer une base de données. En effet, elle n'a reçu que les bases dans l'utilisation de ce logiciel, notamment la création de notice bibliographique. Ainsi, il existe bel et bien des lacunes en ce qui concerne la connaissance du logiciel, malgré les quelques acquis. De plus la formation reçue montre des insuffisances quant aux limites dont elle fait preuve. Un personnel qualifié aurait pu se documenter sur le logiciel pour

l'accomplissement de certaines opérations. L'hypothèse n°2 est par conséquent vérifiée.

### 3) *Vérification de l'hypothèse n°3*

L'absence de cote est relative à l'absence de personnel qualifié (Hypothèse n°3). Le constat a été fait que les notices dans la base de données sont dépourvues de cotes. Pour pouvoir insérer les cotes dans PMB, il faut un préalable quant au paramétrage ; ce qui n'était vraisemblablement pas le cas pour la base du CID. Des résultats de nos entretiens il est évident que les connaissances actuelles du responsable en ce qui concerne PMB sont limitées. En effet les fonctions de création d'exemplaire, de cotation, de suppression et de recherche d'autorité, d'administration n'ont tout simplement pas été abordées avec elle. Ce qui la limite considérablement quant à l'utilisation de ce logiciel. L'hypothèse n°3 est donc vérifiée.

## II - Etablissement du diagnostic

Au regard des résultats obtenus, de la vérification des hypothèses émises nous pouvons alors établir les diagnostics qui nous permettront d'avancer dans la démarche de résolution de notre problématique.

**Tableau 3: Etablissement du diagnostic**

N°	Problèmes	Causes supposées	Causes réelles
1	Absence d'outils d'indexation	Absence de personnel qualifié	la méconnaissance des pratiques bibliothéconomiques
2	Existence de doublons dans la base de données	Défaut de paramétrage du logiciel PMB	Défaut de paramétrage du logiciel PMB
3	Absence de cote sur les notices bibliographiques	Absence de personnel qualifié	Absence de personnel qualifié

## *Chapitre deuxième*

### **Approches de solutions et recommandations pour leur mise en œuvre**

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

La cause commune aux trois problèmes spécifiques est l'absence de personnel qualifié. Pendant notre stage nous sommes un agent qualifié à la disposition de l'OFPA. Alors nous nous sommes attelés à trouver des solutions.

### **Paragraphe 1 : Identification d'un outil d'indexation**

Le problème spécifique n°1, rappelons-le, est l'absence d'un outil d'indexation qui permette une traduction sans ambiguïté des concepts contenus dans les documents. Notre objectif ici est de trouver un thésaurus en vue de l'indexation des documents.

#### **I - Identification d'un langage d'indexation (thésaurus)**

La démarche de résolution du problème spécifique n°1 réside dans le fait que nous devons trouver un thésaurus qui ait rapport avec le fonds du CID et ainsi permettre désormais l'usage de termes normalisés et spécifiques pour l'indexation. Deux critères de sélection vont devoir guider notre choix. L'un est relatif à la restriction budgétaire dont souffre le CID. Compte tenu de cela, il nous faut trouver un thésaurus qui soit accessible en ligne ou facilement accessible sans frais, ni charges supplémentaires c'est-à-dire directement téléchargeable. L'autre critère est la spécificité du fonds ; identifier un thésaurus qui soit, plus ou moins adapté au contenu du fonds documentaire. De nos recherches nous avons obtenu plusieurs résultats. En fonction des différents critères suscités, le choix fut porté sur le **Thésaurus d'Information Publique** de La Documentation Française (éditeur et diffuseur français).

## II - Présentation du Thésaurus de l'Information Publique

Ce thésaurus, qui est une liste commune de mots clés autorisés, a été élaboré par les documentalistes du Département de l'Information Publique du célèbre éditeur : La Documentation Française. Cette liste est normalisée et structurée : les mots-clés sont classés par domaine thématique et hiérarchisés du plus générique au plus précis. Ce thésaurus est pour le moment disponible uniquement en français ; des travaux sont en œuvre pour le développer en d'autres langues. Le thésaurus de l'Information Publique comporte environ 6000 termes répartis en 26 domaines thématiques dont entre autres l'administration, l'agriculture, l'enseignement, le droit, la santé, la vie politique etc. Ces domaines thématiques sont très structurés et descendent jusqu'à cinq niveaux de termes spécifiques.

Ce thésaurus convient aux besoins du centre en matière de recherche de termes contrôlés. Il est totalement gratuit et peut être téléchargé sur le web. De plus nous avons préféré ce thésaurus, parce qu'en plus d'être spécifique au sujet principal du fonds (rappelons-le administration et fonction publique) du CID, il propose des descripteurs qui couvrent aussi d'autres domaines. Dans le tableau qui suit, nous avons indexé quelques documents avec le thésaurus d'information publique.

**Tableau 4: Tableau de l'indexation avec le Thésaurus d'Information Publique**

N°	TITRE	AUTEUR	Mots clés
1	A propos de l'administration française	Gallouedec-Genyus, Françoise	Organisation administrative ; France
2	L'administration face au management : projets de services et centre de responsabilité dans l'administration française	Chaty, Lionel	Action administrative ; Organisation administrative
3	Etude sur l'élaboration du statut général, des statuts particuliers et spéciaux des fonctionnaires et agents de l'Etat en République Démocratique du Congo (RDC)	Nzouankeu, Jacques-Mariel	Statut de la Fonction publique ; Fonctionnaires ; Emploi publique
4	Absentéisme professionnel et valeurs au travail : étude des déterminants sociaux démographiques et attitudinaux : le cas de la république du Bénin	Akibode Pognon, Lydie	Absentéisme ; Relations du Travail

## **Paragraphe 2: Approches de solutions à l'existence des doublons dans la base de données**

Le problème spécifique n°2 est relatif à l'existence de doublons dans la base. Le constat a été fait que certaines notices bibliographiques créées dans la base de données sont répétées à plusieurs reprises. L'hypothèse était que cet état de chose est dû au fait que le responsable de la bibliothèque ne dispose pas des connaissances nécessaires pour une bonne utilisation de PMB. En effet l'existence des doublons n'est pas une fin en soi. On peut aisément supprimer les notices en excès et même prévenir ce problème. Notre objectif ici est d'épurer la base de données par la suppression de ces notices. Nous vous proposons les étapes suivies dans cette opération de suppression.

### ***1) Inventaire***

La première étape a consisté à faire un inventaire des doublons qui sont présents dans la base de données. Pour le faire nous sommes passés par **Catalogue > Panier > Collecte > Notices en doublons sur titre**. C'est une commande qui ordonne à PMB de regrouper toutes les notices qui sont similaires au niveau du titre dans un seul et même « panier ». En procédant ainsi nous avons pu avoir connaissance du nombre exact des doublons qui sont dans la base. Cela nous a aussi permis d'avoir, réunis en un même endroit, l'ensemble des doublons qui existent dans la base de données. Ce regroupement facilite la suppression. Nous avons donc identifié environ 600 doublons existants dans la base ; soit le double du nombre de titres dans le fonds.

## II) *Suppression*

La deuxième étape est celle de la suppression des doublons ainsi identifiés. Elle peut se faire suivant deux méthodes.

La première consiste à faire la recherche du titre du document dans base. Lorsque celle-ci fait cas de doublons, il suffit de cliquer sur les notices supplémentaires identifiées et cliquer sur supprimer. La notice sélectionnée sera automatiquement supprimée de la base. Cette méthode a l'inconvénient d'être fastidieuse et n'offre aucune garantie quant à la suppression totale des doublons.

La seconde méthode consiste à utiliser une commande de suppression qui prend en compte un lot de notices et qui les supprime en bloc. Ce procédé offre une assurance quant à l'effectivité de la suppression et est plus rapide. Nous avons opté pour la seconde méthode.

Pour supprimer nos doublons nous avons mis à contribution le panier issu de notre inventaire. En effet en faisant l'inventaire, PMB a rassemblé dans un même panier toutes les notices similaires ou doublons de la base ; ce panier est nommé *Notices en doublons sur titre*. Pour rendre effective notre suppression nous avons actionné la commande de suppression **Catalogue> Panier> Action> Supprimer de la base** ; elle nous a dirigés vers le choix du panier à supprimer. Après le choix du panier à supprimer, dans le cas d'espèce Notices en doublon sur titre, dans l'interface de suppression, qui s'est affiché, nous avons coché les cases « *éléments non pointés* » et « supprimer les notices même si elles ont des relations » avant de lancer la suppression (voir Figure n°1).

Afin d'éviter que toutes les notices ne soient perdues et d'en garder au moins une pour l'alimentation de la base, nous avons, avant la suppression, pointé une notice de chaque titre. Raison pour laquelle la case « *éléments non pointés* » a été sélectionnée.

**Figure 1: Interface de suppression des doublons**

Paniers &gt; Actions &gt; Suppr de la base

Vider le panier > Transfert > Editions > Etiquettes de cote > Export > Documents numériques > Par procédure d'action > Suppr de la base

[Notices en doublons sur titre - Doublons sur le premier titre](#) (Panier de notices)

Ce panier contient	Total	Pointé(s)
Total	4	0
dont fonds	4	0
dont inconnus	0	0

Choisissez les éléments à supprimer de la base

- Eléments pointés  Y compris les éléments inconnus
- Eléments non pointés  Y compris les éléments inconnus
- Supprimer les notices, même si elles ont des relations
- Supprimer en cascade les notices filles non présentes dans le panier

Annuler

Supprimer

L'interface de suppression montre le contenu du panier à supprimer. La case *Eléments non pointés*, encerclée, a été cochée au détriment des autres afin de laisser dans la base une notice de chaque titre.

### **Paragraphe 3 : Approches de solutions à l'absence de cote sur les notices bibliographiques**

Le troisième problème de notre étude fait cas de l'absence sur les notices, des cotes qui permettraient de retrouver physiquement les documents dans les rayons. La non maîtrise du logiciel PMB était la cause mise en évidence pour expliquer ce problème. En effet la cote sur les notices dans le logiciel documentaire PMB ne se génère pas toute seule. Il faut d'abord paramétrer cette fonction avant que ce ne soit possible. Notre objectif ici est de permettre désormais aux notices créées d'être accompagnées de leurs cotes.

Sur PMB on ne peut pas parler de cotes sans faire allusion aux exemplaires. Pour générer les cotes il faut avant tout créer les exemplaires de chaque titre et disposer des numéros d'enregistrement respectifs. Ainsi la première étape de la résolution de notre problème est l'inventaire.

#### **I) L'inventaire**

Avant toute chose nous avons dû procéder à l'inventaire du fonds du CID ; étape incontournable pour l'insertion des cotes sur les notices bibliographiques. En effet, sur PMB, pour insérer les cotes il faut nécessairement la création des exemplaires et des numéros d'exemplaires. Le CID ne dispose pas d'un registre d'inventaire ; s'il en avait eu, il nous aurait permis de passer directement à la création des exemplaires dans la base de données.

Nous avons rangé les documents par titres et nombres d'exemplaires, nous avons enregistré un total de 1297 documents. De ces 1297 on note un ensemble de 260 titres avec en moyenne pour chaque titre 5 exemplaires. A chaque exemplaire un numéro d'enregistrement unique a été attribué ; c'est ce numéro qui sera utilisé pour la création d'exemplaires sur PMB.

## II) Création d'exemplaires

La seconde étape dans la démarche de résolution de notre problème est la création des exemplaires pour chaque notice ; opération sans laquelle il serait tout simplement impossible d'attribuer des côtes aux notices. Sur PMB toute notice doit être suivie de ses exemplaires, afin de lui attribuer une cote et de savoir exactement en combien d'exemplaires ce titre existe dans le fonds, surtout important pour la gestion du prêt.

### ➤ *Paramétrage*

La procédure de création d'exemplaires commence d'abord par le paramétrage de cette fonction dans PMB. Nous avons procédé comme suit. Dans le module **Administration** et le sous module **Exemplaires**, il faudra créer des **Supports** (livres, mémoires, périodiques etc.) ; faire la **Localisation** (Fonds physique ou numérique) ; créer des **Sections** (rayon où sont rangés les documents) ; et nommer un **Propriétaire** (nom du centre) etc (Figure 2). Toutes ces fonctions ainsi paramétrées seront en fait des champs à renseigner lors de la phase de création des exemplaires pour chaque notice (Figure 3). Chaque fonction a été paramétrée pour alimenter l'interface de création de notice.

- **Supports** : en fonction de la typologie des documents disponibles à l'OFPA nous avons créé les supports nécessaires. Ainsi des supports ont été créés pour les Monographies, Mémoires, Documents produits par l'OFPA, Ouvrages de référence, Thèses et Textes officiels.

- **Localisation** : ici on a privilégié le Fonds physique comme localisation puisque l'OFPA ne dispose pas pour le moment d'un fonds numérique assez consistant.
- **Sections** : en se basant sur le plan de rangement des documents adopté par l'OFPA nous avons défini les rayons et les différentes sections qui serviront ensuite à localiser physiquement les documents dans les rayons. Le CID dispose de deux rayons en bois, doubles compartiments et double faces. Nous avons défini que chaque compartiment correspond à un rayon et ses niveaux à des sous-rayons. Nous avons ainsi créé grâce à cette fonction un Rayon a (avec pour niveau a-1, a-2, a-3, a-4, a-5), Rayon b (b-1, b-2...), Rayon c (c1, c2, c3...), Rayon d (d1, d2 ...). Ainsi en créant les exemplaires nous pouvons renseigner leur localisation dans les rayons.
- **Propriétaire** : ici on met le nom du centre qui dispose du document ; dans le cas d'espèce nous avons créé un propriétaire OFPA.

Ce n'est passé cette étape que nous avons pu générer des exemplaires pour chacune de nos notices. Cette étape permet d'attribuer une cote aux notices et de connaître l'emplacement du document dans le fonds.

**Figure 2 : Interface de paramétrage d'exemplaire**

### ➤ *Procédure de création*


Une fois la fonction paramétrée il nous est possible à présent de compléter les notices avec leurs cotes. L'interface création d'exemplaires est composée de plusieurs champs : cote, localisation, support etc. Nous avons donc renseigné chacun de ces champs (Figure 3). Pour vérifier si la création est effective, après l'enregistrement la notice s'affiche avec en dessous d'elle ses exemplaires respectifs suivis des informations les concernant (Figure 4).

**Figure 3 : Interface de saisie des données d'exemplaire**

A propos de l'administration française / GALLOUEDEC-GENUYS, Française

A propos de l'administration française [texte imprimé] / GALLOUEDEC-GENUYS, Française, Auteur. - La Documentation Française, 1998. - 246p.

ISBN 978-2-11-004012-1.



### Données d'exemplaire

No. exemplaire  
383

Cote  
β.1-M- GAL

Localisation  
Fonds Physique

Statut  
Document en bon état

Message exemplaire

Commentaire non bloquant

Prix

Support  
Monographie

Section  
Rayon 1a

Code statistique  
indéterminé

Nombre de pièces  
1

Propriétaire  
BDP

Annuler Enregistrer Dupliquer Supprimer

- Visualisation dans PMB d'un document ainsi traité

**Figure 4 : Visualisation dans l'espace Gestion du document n°1**

The screenshot displays a library management system interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'CATALOGUE', 'AUTORITÉS', 'ÉDITIONS', and 'ADMINISTRATION'. Below this, a sidebar on the left contains various menu items such as 'Recherche', 'Documents', 'Périodiques', 'Paniers', 'Etagères', and 'Externe'. The main content area shows the details of a document titled 'A propos de l'administration française / GALLOUEDEC-GENUYS, Française'. The document information includes the ISBN 978-2-11-004012-1, the language 'Français (fre)', and the keywords 'Organisation administrative; Administration: France'. Below the document details, there is a table of 'Exemplaires' (copies) with columns for 'No.', 'Cote', 'Localisation', 'Section', 'Statut', and 'Support'. The table shows two copies, both in 'Fonds Physique' and 'Rayon 1a', with a status of 'Document en bon état Disponible'. Below the table, there is a 'Réservation(s)' section with an 'Ajouter une réservation' button. At the bottom, there is an 'Ajouter un exemplaire' section with a text input field for 'No. exemplaire' and two buttons: 'Ajouter un exemplaire' and 'Ajouter un document numérique'.

**Recherche**

Toutes notices  
Périodiques  
Dernières notices  
Prédéfinie

**Documents**

Nouvelle notice

**Périodiques**

Nouveau périodique  
Bulletinage  
Inscriptions

**Paniers**

Gestion  
Collecte  
Pointage  
Actions

**Etagères**

Gestion  
Constitution

**Externe**

Z39.50  
Connecteurs

A propos de l'administration française / GALLOUEDEC-GENUYS, Française

A propos de l'administration française [texte imprimé] / GALLOUEDEC-GENUYS, Française, Auteur. - La Documentation Française, 1998. - 246p.

ISBN 978-2-11-004012-1.  
Langues : Français (fre)  
Mots-clés : Organisation administrative; Administration: France

Modifier Remplacer Remplacer par Z39.50 Remplacer par une source externe Récolteur Dupliquer Créer notice fille

**Exemplaires:**

No.	Cote	Localisation	Section	Statut	Support	
1030	3.1-M-GAL	Fonds Physique	Rayon 1a	Document en bon état Disponible	Monographie	
383	3.1-M-GAL	Fonds Physique	Rayon 1a	Document en bon état Disponible	Monographie	

**Réservation(s)**

Ajouter une réservation

**Ajouter un exemplaire**

No. exemplaire

Ajouter un exemplaire Ajouter un document numérique

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

La mise en œuvre de solutions ci-dessus préconisées nécessite la prise de dispositions utiles.

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

Afin de rendre effective l'application des solutions que nous avons envisagées et éviter que les mêmes erreurs ne se répètent, il serait bon de rendre compte des différents éléments qui entrent en jeu et qui permettent une meilleure exécution des solutions proposées. Nous proposons :

- L'amélioration du système de classification actuellement utilisé (le Chadev) afin qu'il permette une indexation du contenu. A défaut, se procurer un autre système de classification comme la CDU ou la CDD.
- Le téléchargement du thésaurus proposé en format PDF et de l'imprimer afin d'éviter les aléas de la connexion ou les pannes informatiques.
- Procéder à une sauvegarde régulière de la base de données ainsi qu'une protection de celle-ci avec un antivirus performant.
- Mettre régulièrement le catalogue imprimé à jour ou doter le CID d'un autre poste ordinateur pour la consultation directe de la base de données.
- Pour les problèmes rencontrés dans l'utilisation de PMB, nous conseillons les sites communautaires de PMB où les utilisateurs de PMB présents un peu partout dans le monde partagent les expériences et les questions relatives à PMB.
- Mettre sur Internet le catalogue de la base, via le site officiel de la base, en vue de le rendre accessible à distance surtout pour les utilisateurs des autres pays membres.

**Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des autorités de l'OFPA.**

Aux responsables de l'OFPA nous recommandons :

- De doter le CID d'une bonne connexion Internet.
- A défaut de recruter un spécialiste de l'information, elles devraient permettre à l'agent actuel de participer, dans la mesure du possible, à des formations en bibliothéconomie dans le but d'améliorer et d'actualiser les connaissances dans le domaine.

# CONCLUSION GENERALE

Au terme de cette étude qui a eu pour cadre le CID de l'OFPA, plusieurs observations ont été faites quant aux atouts et aux faiblesses dudit centre. Ces constats ont permis de dégager trois problèmes spécifiques, rappelons-les, l'absence d'un outil d'indexation, l'existence de doublons dans la base de données et enfin l'absence des cotes sur les notices bibliographiques.

Dans la démarche de résolution de ces problèmes spécifiques, des hypothèses ont été émises. Nous avons décelé une cause commune à nos problèmes : l'absence de personnel qualifié. La vérification de celles-ci a conduit à solliciter de nous le suivi d'une méthodologie. Notre méthodologie faite d'un entretien, d'observations et de recherches documentaires nous a permis de recueillir bon nombre d'informations. Une analyse prospective des résultats collectés a permis de se rendre compte que l'absence d'outil de traitement, l'existence des doublons ainsi que l'absence de cotes sur les notices avaient comme cause commune l'absence de personnel qualifié. Le diagnostic étant posé, il faut trouver des solutions et les appliquer. C'est ce qui a conduit à rechercher, dans un premier temps, un thésaurus qui prend en compte la totalité des thématiques du fonds. Le choix justifié a été porté sur le Thésaurus de l'Information Publique. Ensuite il a fallu procéder à la suppression de la totalité des doublons qui se trouvaient dans la base. Enfin nous nous sommes attelés à insérer sur les notices les cotes qui manquaient. Cette opération s'est faite en trois étapes avec un paramétrage préalable. Toutefois ces solutions ne permettront une bonne gestion de l'information administrative que si leur mise en œuvre intègre les recommandations qui les accompagnent. Celles-ci interpellent vivement les autorités de l'OFPA et le personnel de son Centre Informatique et de Documentation. Enfin, nous souhaiterions qu'une attention soit apportée désormais aux besoins du centre informatique et que les autorités se donnent l'occasion de former leur personnel aux pratiques bibliothéconomiques notamment l'utilisation du logiciel PMB. Nous n'avons

pas aussi manqué de souligner l'importance d'une bonne gestion du parc informatique et suggérer quelques astuces pour une bonne gestion de la base de données du Centre Informatique et de Documentation de l'OFPA.

# REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

AKBAL, M. (1992) : « **Formalisation de la chaîne documentaire** », *RIST*, vol. 2, n°2, PP.63-68.

ACCART, J-P et RETBY, M-P (1999). « *Le métier de documentaliste* », Paris, Editions du Cercle de la librairie

AMOUSSOU, H. (1999) : « **Contribution à l'organisation du centre de documentation de la Chaire Unesco des droits de la personne humaine et de la démocratie du Bénin** », Mimographe, Abomey-Calavi, *ENAM*.

AZANKPO, S. (1998) : « **Contribution à la réorganisation de la bibliothèque de la Fraternité Saint Dominique** », Mimographe, Abomey-Calavi, *ENAM*.

« *Classification décimale de Dewey : volume 1* », ASTED inc.

FADJI, H. (1994) : « **La gestion du centre de documentation de l'Institut National des Recherches Agricoles du Bénin** », Mimographe, Abomey-Calavi, *ENAM*.

GANMADOUALO, J-L. (1997) : « **Projet d'implantation d'un centre de documentation à la prison civile de Cotonou : étude de faisabilité** », Mimographe, Abomey-Calavi, *ENAM*

GUINCHAT, C. et SKOURI, Y. (1989) : « *Guide pratique des techniques documentaires : volume 1* », Edicef

HOUNTONHADJA J. (2011) : « **Vers la réorganisation du centre de documentation du CBRST** », Mimographe, Abomey-Calavi, ENAM

JACQUESSON, A. (1995) : « *L'Informatisation des bibliothèques : Historiques, stratégies et perspectives* », Paris, Cercle de la Librairie,

LOUSSIN, S. (1994) : « **Etude pour la mise en place d'un centre de documentation au sein du Ministère de l'Industrie des Petites et Moyennes Entreprises en République du Bénin** », Mimographe, Abomey-Calavi, ENAM

PEDLER, E., et ZERBIB, O. (2007) : « **Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques** » [www.books.openedition.org/bibpompidou/292](http://www.books.openedition.org/bibpompidou/292) (consulté le 22 septembre 2013)

PLICHON, A. (2009): « **Réorganisation du fonds documentaire de l'ufr idist et réflexion sur sa mise en valeur pour les étudiants**» [www.memsic.ccsd.cnrs.fr/](http://www.memsic.ccsd.cnrs.fr/) (consulté le 10 septembre 2013)

SAGBOHAN, J. (1997) : « **Contribution à l'étude de la mise en place d'un centre national de documentation de presse au Bénin** », Mimographe, Abomey-Calavi, ENAM

TESSY, R. (2011) « **Réflexions pour l'organisation du fonds documentaire du SDCOM de l'OEF** », Mimographe, Abomey-Calavi, ENAM

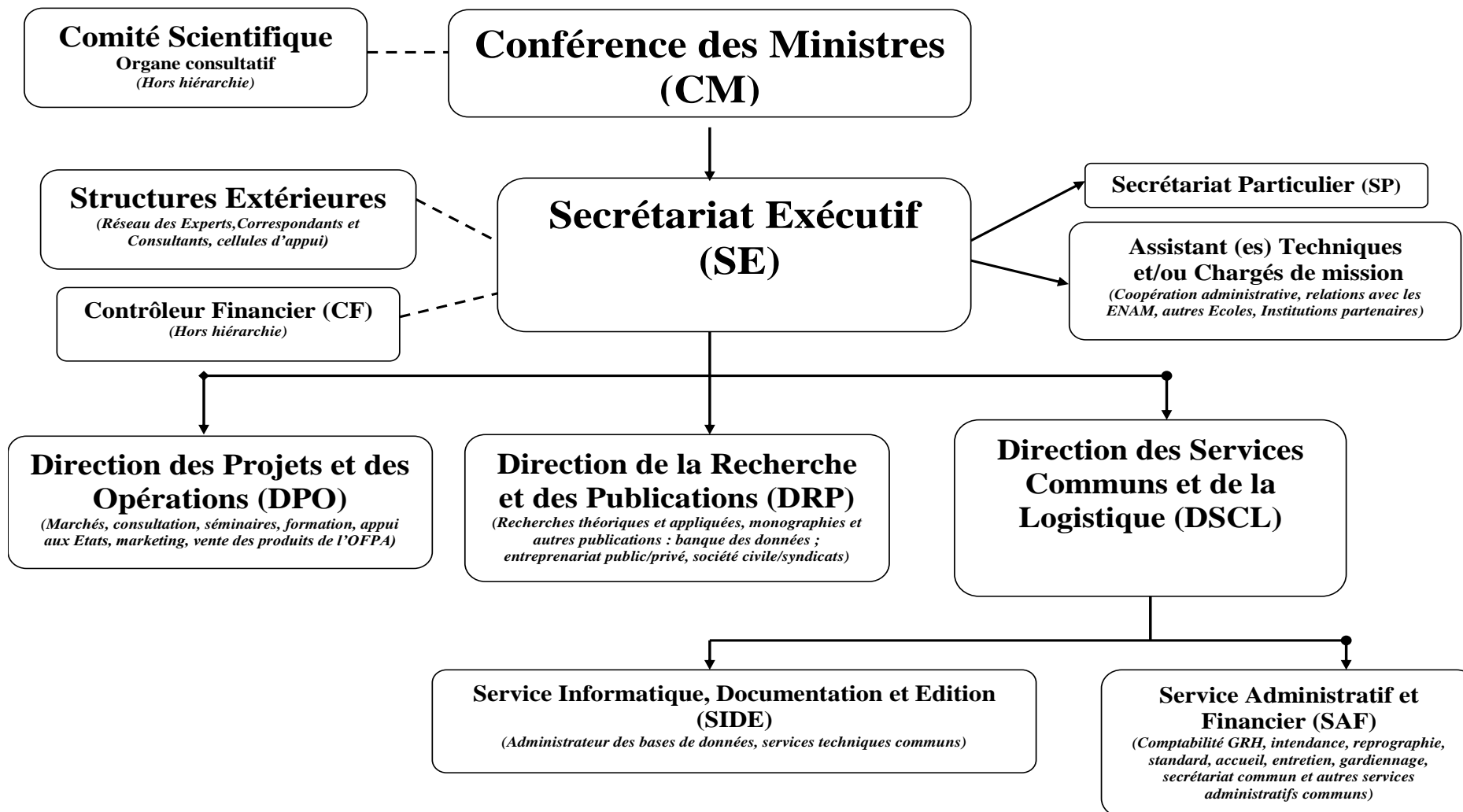
# **ANNEXES**

**Annexe 1 : Guide d'entretien**

**Guide d'entretien avec les agents en charge de la gestion du CID de l'OFPA**

- 1) Pour le traitement de vos documents utilisez-vous des langages documentaires ? Si oui lesquels ?
  
- 2) Pourquoi n'utilisez vous pas un thésaurus pour l'indexation des documents ?
  
- 3) Nous avons constaté que pour la gestion du fonds vous utilisez un SIGB.
  - Qu'est ce qui a motivé un tel choix ?
  
  - Quelle utilité vous en faites?
  
  - Pouvez -vous nous dire si vous en maîtrisez l'utilisation ? C'est-à-dire la connaissance de toutes les fonctions du logiciel ?
  
- 4) Avez-vous une formation en Techniques de l'Information documentaire ?
  
- 5) Quel est le circuit que suit un document depuis son acquisition (collecte) jusqu'à sa diffusion ?

ORGANIGRAMME DE L'OBSERVATOIRE DES FONCTIONS PUBLIQUES AFRICAINES (OFPA)



## Table des matières

Identification du jury.....	ii
Déclaration d'engagement.....	iii
Dédicaces.....	iv
Remerciements.....	v
Liste des sigles et abréviations.....	vi
Liste des tableaux.....	vii
Liste des figures.....	viii
Résumé.....	ix
Sommaire.....	x
<b>INTRODUCTION GENERALE .....</b>	<b>1</b>
<b><u>Chapitre préliminaire</u></b> : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique .....	<b>4</b>
<b><u>Section 1</u></b> : Cadre physique de l'étude et observations de stage .....	<b>5</b>
<b><u>Paragraphe 1</u></b> : Présentation de la structure d'accueil : l'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines .....	<b>5</b>
I – Présentation de l'OFPA.....	5
II - Missions et organisation de l'OFPA .....	6
A - Missions de l'Observatoire des Fonctions Publiques Africaines.....	6
B - Organisation de l'OFPA.....	7
<b><u>Paragraphe 2</u></b> : Observations de stage sur les activités du CID de l'OFPA .....	<b>9</b>
I - Présentation du Centre Informatique et de Documentation de l'OFPA.....	9
II - Inventaire des forces et faiblesses.....	15
<b><u>Section2</u></b> : Ciblage de la problématique de l'étude.....	<b>17</b>

<b><u>Paragraphe 1</u></b> : Choix de la problématique et justification .....	17
I - Choix de la problématique.....	17
II - Justification de la problématique .....	19
<b><u>Paragraphe 2</u></b> : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	20
I - Spécification de la problématique .....	20
II - Séquences de résolutions de la problématique spécifiée.....	22
<b><u>Chapitre premier</u></b> : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....	23
<b><u>Section 1</u></b> : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....	24
<b><u>Paragraphe 1</u></b> : Définition des objectifs, des hypothèses et revue de la littérature.....	24
I – Définition des objectifs de recherche et des hypothèses.....	24
A – Objectifs de l'étude.....	24
1 – Objectif général.....	24
2 – Objectifs spécifiques.....	24
B - Les hypothèses émises.....	25
II – Tableau de bord et revue de la littérature.....	26
A – Tableau de bord de l'étude.....	27
B – Revue de la littérature.....	28
<b><u>Paragraphe 2</u></b> : Méthodologie de l'étude.....	30
I – Approches théoriques.....	30
II – Approches empiriques.....	33
A – L'observation directe.....	33
B – L'entretien.....	34
<b><u>Section 2</u></b> : Collecte et présentation des données.....	35
<b><u>Paragraphe 1</u></b> : Mobilisation, dépouillement et présentation des données recueillies.....	35
I – Collecte et dépouillement des données.....	35

II – Présentation des données.....	35
<b>Paragraphe 2</b> : Analyse des données, vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.....	36
I – Vérification des hypothèses.....	36
II – Etablissement du diagnostic.....	38
<b>Chapitre deuxième</b> : Approches de solutions et recommandations pour leur mise en œuvre.....	39
<b>Section1</b> : Approches de solutions.....	40
<b>Paragraphe 1</b> : Identification d'un outil d'indexation.....	40
I – Identification d'un outil d'indexation (thésaurus).....	40
II – Présentation du Thésaurus de l'Information Publique.....	41
<b>Paragraphe 2</b> : Approches de solutions à l'existence de doublons dans la base de données.....	43
1 – Inventaire.....	43
2 – Suppression.....	44
<b>Paragraphe 3</b> : Approches de solutions à l'absence de cote sur les notices bibliographiques.....	46
1 – L'inventaire.....	46
2 – Création d'exemplaires.....	47
<b>Section 2</b> : Recommandations de mise en œuvre des solutions.....	52
<b>Paragraphe 1</b> : Conditions de mise en œuvre des solutions.....	52
<b>Paragraphe 2</b> : Recommandations à l'endroit des autorités de l'OFPA.....	53
<b>CONCLUSION GENERALE</b> .....	54
<b>Références bibliographiques</b> .....	57
<b>Annexes</b> .....	60