



# République du Bénin



Ministère d'Etat, Chargé de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
(MECESRS)

Université d'Abomey-Calavi  
(UAC)

Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature  
(ENAM)

*Mémoire de Fin de Formation du Cycle I  
pour l'obtention du  
Diplôme de Technicien Supérieur*

Option  
*Sciences et Techniques de  
l'Information Documentaire (STID)*

Filière  
*Bibliothéconomie -Documentation  
(Bi-doc)*

*Année Académique  
2012-2013*

CONTRIBUTION A L'AMELIORATION DES PRESTATIONS  
OFFERTES PAR LE SPAD du MDAEP

Réalisé et soutenu par

*Elykia Auxence Karol Trésor BESSAN*

**Sous la direction de :**

Maître de stage

M. Mermoz G. LIDEHOU

*Chef/Service de Pré*

*Archivage et de la*

*Documentation du MDAEP*

Directeur de Mémoire

M. Jacques Félix HOUNKONNOU

*Enseignant à l'ENAM*

*Janvier 2014*

# Identification du jury

PRESIDENT: M<sup>me</sup> Marie-Reine COSSI

VICE-PRESIDENT: M<sup>me</sup> Donaldine GBAGUIDI

MEMBRE: M<sup>r</sup> Joseph SAGBOHAN

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

# DEDICACES

A :

- ♣ Dieu tout puissant, le miséricordieux ;
- ♣ Mon père Raphaël A. BESSAN,

J'ai cherché les mots adéquats pour expliquer ce que je ressentais à ton égard et je n'ai trouvé que « Je t'aime ».

- ♣ Ma mère Thérèse CAKPO,

Parce que tu m'as soutenu autant que tu le pouvais.

- ♣ Mes frères : Muriel, Axelle, Edna, Kenneth ;
- ♣ Fabrice, Jolyane.

Tous mes amis. Pour l'affection, le rire, l'amour, la joie, les peines. Partager votre quotidien m'emplit d'un amour infini pour la vie.

# REMERCIEMENTS

Que reçoivent ici l'expression de ma sincère gratitude :

- M<sup>r</sup> Jacques F. HOUNKONNOU,  
Pour avoir accepté de diriger ce travail. Nous ne saurions jamais le remercier assez de sa présence à nos côtés tout au long de l'exercice de rédaction de ce mémoire ;
- M<sup>r</sup> Mermoz G. LIDEHOU,  
Même à des milliers de kilomètres, votre implication et votre apport dans la réalisation de ce modeste travail a été indispensable ;
- M<sup>mes</sup> et M<sup>rs</sup> Sylvana ZINSOU, Bernice ATTANLEY, Ayichat CHITOU, Adam GAMBA, Rodolphe TCHINTCHIN,  
En dépit de vos occupations multiples vous avez daigné dispenser un peu de votre temps, de votre énergie et de vos conseils à l'oisillon à peine sorti du nid que je suis. Je n'ai que ce mot, bien faible pour exprimer ma gratitude : Merci ;
- L'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature et ses autorités,  
Vous m'avez abrité plus longtemps que permis en ce haut lieu du savoir. Soyez-en bénis ;
- Mon oncle Charles ASSOUTO et son épouse Sophie ADJOVI,  
Pour tous les sacrifices consentis à mon égard, je vous dis un grand et sincère merci.

Tous ceux qui, à un moment ou un autre m'ont soutenu de quelque façon que ce soit durant la rédaction de ce travail. Le ciel m'en est témoin : sans vous, jamais je n'y serais parvenu.

# SIGLES ET ACRONYMES

CCMP : Cellule de Contrôle des Marchés Publics

CD : Centre de Documentation

DGIFD : Direction Générale des Investissements et du Financement du Développement

DDPD : Direction Départementale de la Prospective et du Développement

DGPD : Direction Générale des Politiques de Développement

DGSPP : Direction Générale de Suivi des Projets et Programmes

DIP : Direction de l'Informatique et de Pré archivage

DRFM : Direction des Ressources Financières et du Matériel

DRH : Direction des Ressources Humaines

DSI : Diffusion Sélective de l'Information

DPP : Direction de la Prospective et de la Programmation

ENAM : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature

IGM : Inspection Générale du Ministère

MDAEP : Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective

OCDE : Organisation de la Coopération pour la Développement Economique

SD : Service de Documentation

SGM : Secrétariat Général du Ministère

SID : Service d'Information et de Documentation

**SPAD** : Service de Pré Archivage et de la Documentation

**STID** : Sciences et Techniques de l'Information Documentaire

**TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication

# **TABLEAUX**

Tableaux	Titres	pages
1	Regroupement des problèmes par centres d'intérêts	22
2	Tableau de bord de l'étude (TBE)	29
3	Techniques et outils utilisés pour la collecte	33
4	Distribution du questionnaire aux usagers	35
5	Synthèse du diagnostic	37

# GLOSSAIRE

**L'amélioration** : selon le dictionnaire Larousse, c'est « l'action d'améliorer, de rendre meilleur ; apporter des améliorations à quelque chose. »

**La prestation** : selon le petit Robert, c'est « l'action de fournir un bien ou un service contre paiement. »

Selon le dictionnaire Larousse, la prestation se définit comme étant « l'action d'exécuter un travail pour s'acquitter d'une obligation légale ou contractuelle. »

**La contribution** : selon le dictionnaire Larousse, c'est « une aide que chacun apporte à une œuvre commune ; un concours. »

# RESUME

Le Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective (MDAEP) dispose d'un Service de Pré Archivage et de la Documentation (SPAD), organe de diffusion et de partage de l'information. Notre stage au SPAD du MDAEP nous a permis d'étudier l'organisation et le fonctionnement dudit centre afin d'identifier les problèmes qui se posent à cette structure et de les regrouper en problématiques pouvant faire objet d'étude. Ceci nous a permis d'identifier trois (03) problématiques possibles au SPAD. Mais, notre étude ne pouvant faire l'objet que d'une seule d'entre elles, notre choix a été porté sur celle de « **l'amélioration des prestations offertes par le SPAD du MDAEP.** » Les problèmes spécifiques identifiés liés à cette problématique sont notamment *la méconnaissance du fonds documentaire par le public, les difficultés de localisation des documents sur les rayons, l'insuffisance dans les prestations offertes.* Les objectifs que nous nous sommes fixés pour notre étude sont alors :

- 1) Suggérer des moyens susceptibles d'apporter une meilleure visibilité au SPAD ;
- 2) Effectuer le rangement quotidien des documents après leur utilisation ;
- 3) Œuvrer pour l'amélioration des prestations.

Les hypothèses que nous avons donc retenues sont, que l'absence de publicité marketing explique la méconnaissance du fonds documentaire du CD/MDAEP par le public, que le mauvais rangement des documents après leur utilisation explique les difficultés de repérage des documents sur les rayons, que le manque de personnel qualifié justifie l'insuffisance dans les prestations offertes.

Pour mener à bien notre étude et pouvoir vérifier les hypothèses, la méthodologie adoptée a bien été le questionnaire adressé aux usagers du SPAD et au personnel du SPAD. Les solutions proposées doivent donc être prises en compte par le SPAD pour une réelle amélioration des services du SPAD tout en considérant aussi les recommandations faites dans notre travail. Cela ne pourrait que participer à la satisfaction des usagers du SPAD.

### **Mots-clés :**

- Gestion information documentaire SPAD
- Amélioration prestation SPAD

# SOMMAIRE

## *INTRODUCTION GENERALE*

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

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

SECTION II : Ciblage de la problématique de l'étude

Chapitre premier : Cadre général de l'étude

SECTION I : Cadre théorique et méthodologique

SECTION II : Collecte, présentation et analyse des données

Chapitre deuxième : Approches de solutions et conditions de leur mise en œuvre

SECTION I : Approches de solutions

SECTION II : Conditions de mise en œuvre des solutions

Conclusion générale

Bibliographie

Annexes

Table des matières

**INTRODUCTION GENERALE**

Avec l'explosion démographique à laquelle nous assistons de nos jours, l'information s'est révélée comme étant la clé de voute de tout développement.

L'information, matière première d'un service, doit être organisée pour permettre de rendre compte des progrès remarqués dans les différents domaines d'activités.

Etant le moteur de tout développement, une bonne gestion de l'information est nécessaire afin de rendre compte des faits antérieurs et de servir de preuve pour la postérité.

Les activités des Centres de Documentation et d'Information (CDI) se diversifient davantage suivant les besoins des collectivités desservies, qui évoluent en fonction de l'époque et de la société. La satisfaction de l'utilisateur étant l'objectif premier qui gouverne et oriente les missions et attributions assignées aux bibliothèques, dont celles du Service de Pré Archivage et de la Documentation (SPAD) du Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective (MDAEP), qui seront énumérées dans le chapitre préliminaire.

Le but de notre étude est donc de proposer un système moderne, efficace et performant de gestion des documents pour une meilleure circulation et exploitation de l'information au SPAD.

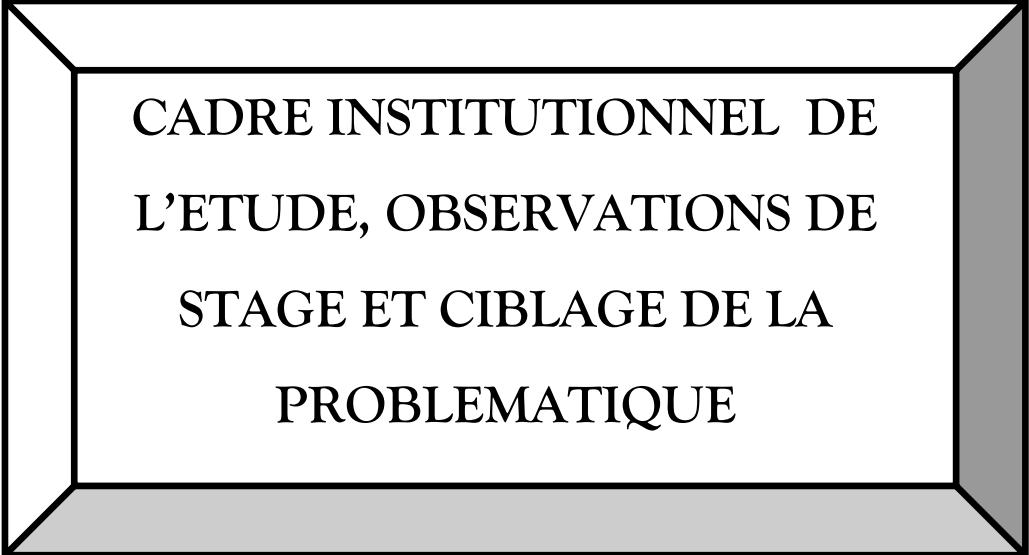
Le MDAEP constitue ainsi le point focal, le réservoir d'information socioéconomique nécessaire pour le développement à travers son service d'information, en l'occurrence, le centre de documentation, qui a pour attributions de rassembler et d'organiser l'information tout en facilitant son accès.

Ce sont là les raisons qui nous ont amenée à réfléchir sur le thème:  
« Contribution à l'amélioration des prestations du Service de Pré Archivage et de  
la Documentation du MDAEP. »

Notre étude sera divisée en trois chapitres :

- ☞ le chapitre préliminaire présente le cadre institutionnel, les observations de stage et le ciblage de la problématique ;
- ☞ le chapitre premier fixe le cadre général de l'étude ;
- ☞ le chapitre deuxième propose des approches de solutions et les conditions de leur mise en œuvre en vue de l'amélioration des prestations du service.

# CHAPITRE PRELIMINAIRE



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

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

Paragraphe 1 : Structure organisationnelle du MDAEP et de son service de documentation

Il s'agira de présenter la structure organisationnelle du MDAEP avant de décrire celle du Service de Documentation.

### A- Historique, mission et attributions du Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective

#### ➤ Historique

La création du Ministère en charge du Plan et de l'Action Rurale remonte au 27 mai 1957. Ce ministère a connu trente-deux (32) dénominations depuis sa création à nos jours. C'est ainsi qu'entre autres, il a été dénommé Ministère des Affaires Economiques et du Plan ; Ministère en charge du Développement et du Plan ; Ministère des Finances, des affaires Economiques, du Plan, de l'Agriculture et de la coopération ; Ministère du Plan ; Ministère chargé de la Défense, des Affaires Intérieures, de la Sécurité, des Affaires Etrangères, de la Justice, du Plan et de l'Information, avant d'être dénommé Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective (MDAEP)

Il convient de signaler que les changements de dénomination de ce département ministériel et la multitude de ministres qu'il a connus de 1958 à

ce jour, n'ont presque rien changé à sa mission régaliennne.

➤ Missions et attributions du MDAEP

Le MDAEP est une institution étatique dont les activités concourent à la conception, à l'organisation, à la programmation et à l'exécution de la politique du Gouvernement et de l'Etat dans les domaines de l'économie et du développement social.

Selon les dispositions de l'article 1<sup>er</sup> du Décret n° 2012-544 du 17 décembre 2012 portant attributions, organisations et fonctionnement du Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective, ce département ministériel a pour mission d'«impulser et de piloter le développement économique et social ».

En ce qui concerne les attributions du MDAEP, l'article 1<sup>er</sup> du même décret stipule que le ministère est chargé :

- d'animer la réflexion stratégique et prospective, d'élaborer les politiques et stratégies de développement national, de suivre leur mise en œuvre et d'assurer leur évaluation ;
- de centraliser et de promouvoir les projets de développement intégrateurs ;
- de contribuer à l'élaboration des stratégies de promotion du développement régional et local ;
- d'assurer la mise en œuvre, au niveau national, des stratégies de développement internationales et régionales, notamment dans le cadre du

Nouveau Partenariat pour le Développement Economique de l'Afrique (NEPAD) ;

- de coordonner la production statistique ;
- de rechercher les ressources extérieures pour le financement des programmes de développement, en rapport avec le ministère chargé des finances, le Ministère chargé des Affaires Etrangères et les ministères sectoriels concernés ;
- de préparer et de conduire, en collaboration avec les structures concernées, les programmes de promotion des investissements privés ;
- de promouvoir, en concertation avec les structures concernées, le développement de l'entreprise privée ;
- d'assurer le suivi de toutes les questions relatives à la politique de développement ;
- d'assurer la veille stratégique sur toute question de développement.

Au regard de cette mission et des attributions qui en découlent, comment le MDAEP est-il organisé ?

## **B- Organisation et fonctionnement du MDAEP**

Le MDAEP, tout comme les autres départements ministériels, est une entité administrative qui se présente comme suit :

- Le Ministre

Il dirige l'ensemble des structures du département dont il a la charge et qu'il représente au sein du Gouvernement. Il a la responsabilité du leadership politique et institutionnel ainsi que de la gouvernance dans le domaine de compétence du ministère.

➤ Les services et personnes directement rattachés au Ministre

Il s'agit de :

☞ Le Secrétariat particulier du ministre

Il est chargé de :

- l'enregistrement et la ventilation du courrier confidentiel et de tout autre courrier arrivé destiné spécifiquement au ministre ou au Cabinet ; la mise en forme ;
- l'enregistrement et l'expédition du courrier confidentiel départ ;
- la coordination et la concertation avec le Secrétariat Général du Ministère et le Secrétariat Administratif pour la gestion harmonieuse, efficace et efficiente du courrier ;
- la gestion de l'agenda du Ministre, en liaison avec l'Attaché de Cabinet du Ministre ;
- l'exécution de toutes autres tâches à lui confiées par le Ministre.

☞ La Cellule de Communication

Elle est chargée d'assurer la visibilité du ministère en termes d'image, de performances, de crédibilité et de résultats/impact.

☞ La Cellule de Contrôle des Marchés Publics

Elle s'occupe du contrôle à priori des opérations de passation des marchés publics dont les montants sont inférieurs aux seuils fixés par le décret.

☞ **Le Chargé de Mission du Ministre**

Il a pour attribution d'aider celui-ci dans l'accomplissement de certaines tâches spécifiques dans les domaines de compétence du Ministère.

☞ **L'Assistant du Ministre (AM)**

Il assiste celui-ci dans l'accomplissement de sa mission. Il collabore à l'amélioration des performances du Ministère.

☞ **L'Attaché de Cabinet**

Il est chargé de la gestion de l'agenda du Ministre, en liaison avec le Secrétariat Particulier et de l'exécution de toutes autres tâches que le Ministre pourrait lui confier.

☞ **Le Chargé du protocole du Ministère**

Il gère les relations publiques du Ministère. Il assure également la préparation adéquate des voyages et missions du Ministre.

☞ **Le garde de Corps**

Il s'occupe de la sécurité du Ministre.

☞ **Les Chauffeurs du Ministre**

Ils sont chargés des déplacements du Ministre.

➤ **Le Cabinet du Ministre**

Le Cabinet du Ministre est un conseil de surveillance de l'accomplissement de la mission de sauvegarde de l'intérêt général confié au Ministre. Il assiste le Ministre en vue d'assurer l'orientation, la gouvernance, le leadership et la performance globale du ministère.

Il est composé du Directeur de Cabinet (DC), de son Adjoint, des Conseillers Techniques, de l'Assistant du Ministre, du Secrétaire Particulier, de l'Attaché de Cabinet et du Chef de la Cellule de Communication du Ministère.

➤ **L'Inspection Générale du Ministère**

L'Inspection Générale du Ministère (IGM) est un organe de contrôle et d'inspection, à compétence limitée au sein du ministère. Elle a pour mission d'assister le Ministre dans son rôle de contrôle du fonctionnement régulier et des performances des structures du ministère et des organes sous-tutelle.

➤ **Le Secrétariat Général du Ministère**

Le Secrétariat Général du Ministère est l'organe exécutif de la mission de transformation de la vision du gouvernement en résultats pour les citoyens. Il assure la continuité de l'Administration et des Organismes sous-tutelle du ministère. Il est composé :

- du Secrétaire Général du Ministère : il assiste le Ministre dans l'administration, la coordination et la gestion du ministère, en conformité avec les textes officiels et dispositions en vigueur ;
- du Secrétaire Général adjoint du Ministère : il assiste le Secrétaire Général du Ministère. Il le supplée, en cas d'absence ou d'empêchement ;

- de l'Assistant du Secrétaire Général du Ministère : il assiste celui-ci dans l'accomplissement de sa mission. Il aide le Secrétaire Général du Ministère à améliorer ses performances ;
- du Secrétariat administratif du Ministère : il est l'organe central de gestion du courrier ordinaire. Il est sous l'autorité du Secrétaire Général du Ministère et est dirigé par un Chef de Secrétariat ;
- la cellule juridique du ministère : elle exerce sous l'autorité du Secrétaire Général du Ministère, la triple fonction de conseil, d'information et de rédaction de documents juridiques ;
- la Personne Responsable des Marchés Publics : elle est chargée de mettre en œuvre les procédures de passation et d'exécution des marchés et de délégations de service public ;
- la Commission de Passation des Marchés Publics

➤ *Les Directions Centrales*

Elles sont au nombre de quatre (04), à savoir :

- la Direction des Ressources Humaines (**DRH**) qui est chargée de la gestion administrative et de la rationalisation de l'utilisation des ressources humaines ;
- la Direction des Ressources Financières et du Matériel (**DRFM**) qui s'occupe de la gestion des ressources financières et matérielles du Ministère ;
- la Direction de la Programmation et de la Prospective (**DPP**) qui assure la gestion du processus de planification du ministère ;
- la Direction de l'Informatique et du Pré-archivage (**DIP**) qui est chargée en relation avec toutes les structures du Ministère de la conception, la mise en œuvre, la coordination et le suivi évaluation d'actions intégrées visant à :

- ❖ garantir la sécurisation formelle, l'authentification et la sauvegarde des documents administratifs et autres productions intellectuelles ;
- ❖ assurer la fluidité et l'accessibilité de l'information ;
- ❖ faciliter les relations entre les directions techniques et les usagers/clients pour un service public efficace et efficient.

➤ *Les Directions Techniques*

Il s'agit de :

- la Direction Générale des Politiques de Développement (DGPD), chargée de définir et de suivre la mise en œuvre des politiques et stratégies pour le développement économique et social du Bénin ; de préparer la Stratégie de Croissance pour la Réduction de la Pauvreté et de participer à sa mise en œuvre ; d'élaborer et de mettre en œuvre les plans stratégiques de développement ; de participer à la réflexion prospective sur les politiques communautaires d'intégration régionale ; d'assurer la veille stratégique sur les questions de développement ;
- la Direction Générale du Suivi des Projets et Programmes (DGSP) chargée de coordonner la mise en œuvre de tous les projets dans les ministères et institutions d'Etat ; de suivre l'exécution des projets de développement et d'assurer l'évaluation de leur efficacité, de leur efficacité et de leur pertinence ;
- la Direction Générale des Investissements et du Financement du Développement (DGIFD) est chargée de définir et de conduire la politique nationale d'investissement ; d'assurer la programmation des investissements

publics en phase avec les objectifs du plan de développement et les stratégies sectorielles ; d'élaborer et de mettre en œuvre la stratégie nationale d'amélioration de l'environnement des investissements privés ; d'assurer la prospection et la mobilisation des ressources extérieures (prêts, dons et subventions) pour le financement des programmes de développement ; de promouvoir et d'assurer le suivi de la coopération avec les institutions multilatérales et bilatérales de financement du développement ;

- les Directions départementales de la Prospective et du Développement (DDPD) qui sont chargées de suivre et d'évaluer l'exécution des projets et programmes de développement entrant dans le cadre des Orientations Stratégiques de Développement, de la Stratégie de Croissance pour la Réduction de la Pauvreté, des Objectifs du Millénaire pour le Développement, etc., au niveau du département ; de suivre et d'évaluer les politiques, programmes et projets de développement exécutés par les ONG ; d'assister les préfets dans le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des politiques et programmes nationaux de développement au niveau de leurs territoires de compétences ; d'assister , au plan technique, les préfets dans l'élaboration des stratégies, des plans et des programmes de développement ; d'assister techniquement les Maires des communes dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi-évaluation de leurs plans et programmes de développement ; d'appuyer techniquement les collectivités locales dans la mobilisation des ressources pour le développement, à travers les concertations avec les partenaires au développement ; d'assurer le Secrétariat des Commissions et Comités Départementaux relatifs au suivi de la Stratégie de Croissance pour la Réduction de la Pauvreté (CDS/SCRIP), aux ressources humaines et à la population (CD/RHP), etc. ; d'impulser, en relation

avec les Services déconcentrés des ministères sectoriels et autres structures concernées, le développement de l'économie décentralisée dans le cadre de la politique de développement local.

➤ *Les Organismes sous tutelle*

Les organismes sous tutelle du Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective sont :

- l'Institut National de la Statistique et de l'analyse Economique (INSAE) ;
- le Centre de Promotion des Investissements (CPI) ;
- le Centre de Partenariat et d'expertise pour le Développement Durable (CePED) ;
- le Projet de Renforcement des Capacités en Analyse des Politiques de Développement (CAPOD) ;
- l'Autorité de Développement du Périmètre de Glo-Djigbé (ADPG) ;
- l'Observation du Changement social (OCS) ;
- la Direction Nationale du Programme Alimentaire Mondial (DN-PAM) ;
- le Centre National de Recherche et de Formation en Développement (CENARFOD).

**C- Présentation, organisation et fonctionnement du Service de Pré-Archivage et de la Documentation (SPAD)**

Le Service du Pré-Archivage et de la Documentation (SPAD) du Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective (MDAEP) est chargé d'assurer la conservation et le classement des documents sortis du classement courant. A ce titre il est chargé de :

- Collecter, classer, conserver et diffuser des actes du Ministère ;
- Gérer les dossiers sortis du classement courant ;
- Diffuser l'information documentaire (archives intermédiaires et archives historiques) aux directions productrices, et aux usagers extérieurs, après avis favorable du Directeur de l'Informatique et du Pré-Archivage ;
- Mettre à la disposition du Service Informatique du Ministère, les documents nécessaires pour actualiser les sites internet et intranet du Ministère ;
- Coordonner les activités d'informatisation et de numérisation des archives du Ministère ;
- Gérer la documentation du Ministère.

**Paragraphe 2 : Etat des lieux sur le Service de Pré-Archivage et de Documentation (SPAD) du MDAEP.**

❖ **Le local et les équipements**

Il est situé au rez-de-chaussée du bâtiment qui abrite le Secrétariat Général du Ministère. Le SPAD occupe un local d'une superficie totale de deux cent cinquante (250 m<sup>2</sup>) environs. Les trois quarts de cette superficie sont occupés par la salle de lecture, les rayonnages disposés pour la présentation des documents et le bureau de la collaboratrice du chef de service. Le quart (1/4) restant de la

superficie est occupé par le bureau du chef de service. Le local ne dispose pas de brasseurs d'air mais de quatre (04) climatiseurs dont le seul en état de marche se trouve dans le bureau du chef de service. Il dispose également de deux (02) tables et des chaises qui sont mises à la disposition des usagers pour la consultation sur place. Le matériel informatique est constitué de deux (02) ordinateurs tous en bon état et sont utilisés par le personnel.

❖ **Le personnel du SPAD**

Le personnel qui anime quotidiennement le SPAD est composé de trois (03) agents : le chef service qui est un documentaliste diplômé du Centre de Formation aux Carrières de l'Information (CeFoCI), un informaticien et une opératrice de saisie

❖ **Le fonds documentaire du SPAD**

L'ensemble des documents qui compose le fonds documentaire du SPAD peut être estimé à cinq mille (5.000) documents environs. Il convient de noter que plusieurs types de documents composent ce fonds documents.

☞ **Typologie du fonds documentaire**

Le fonds documentaire du SPAD comporte cinq types de documents que nous pouvons énumérer comme suit :

- **Les ouvrages de référence** : ils se composent des dictionnaires monolingues et spécialisés. Ainsi que des lexiques juridiques, les annuaires, les encyclopédies, les textes de base, les arrêtés, les décisions et les décrets.
- **Les monographies** : c'est la plus grande partie du fonds documentaire. Elles se composent d'ouvrages dans les domaines de : la Société, la Culture,

l'Education, la Formation, l'Environnement, l'Agriculture, l'alimentation, l'Industrie, les Ressources Naturelles, le Commerce, l'Economie, les Finances Publiques, les Relations Monétaires et Opérations Bancaires de la Coopération et des Relations Internationales, des Sciences et Recherches Méthodologiques et la Biologie.

- **Les périodiques** : le SPAD/MDAEP gère cinquante (50) titres de périodique dans les domaines de l'agriculture, la société, la coopération, l'économie, l'environnement et l'éducation. Mais il est à noter que seulement quarante de ces périodiques sont en cours d'abonnement.

- **Les documents électroniques** : c'est l'ensemble des documents stockés sur Compact Disc (CD). Ils sont au nombre de 60.

- **La littérature grise** : ce sont les documents élaborés ou financés par le MDAEP ou par ses structures sous-tutelle. A cette catégorie, nous pouvons associer les mémoires soutenus pour l'obtention du Diplôme de Technicien Supérieur (DTS), du Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées (DESS) et les thèses de Doctorat.

#### ❖ Acquisition des documents

Parmi les documents constituant le fonds documentaire du SPAD du MDAEP nous retrouvons les monographies, les périodiques, les rapports, et des études relatives aux domaines de compétences du ministère. Le service ne fait pas d'acquisition à titre onéreux. Les documents sont souvent acquis par *don* des structures partenaires et ou sous tutelle telle que l'INSAE, le PNUD, etc.

❖ **Traitement des documents**

Au Service de Pré-Archivage et de la Documentation du MDAEP, le traitement des documents se fait en deux étapes. Nous avons le traitement matériel et le traitement intellectuel.

- **Le traitement matériel**

Le traitement matériel des documents se fait en plusieurs étapes à savoir :

- L'enregistrement des documents dans le registre d'inventaire ;
- L'estampillage qui consiste à mettre le cachet du service sur les documents ;
- La cotation : une activité spécialement réservée au spécialiste ;
- Le rangement des documents sur les rayons.

- **Le traitement intellectuel**

Les étapes composant le traitement intellectuel sont :

- Le catalogage qui consiste à faire une description bibliographique des documents ;
- L'analyse documentaire qui se compose de l'indexation et d'un résumé ;
- L'enregistrement des documents dans la base de données.

Signalons entre autre que le logiciel de base de données utilisé au SPAD est WinIsis (CDS-ISIS) et que l'indexation matière des documents se fait à l'aide du Macro thésaurus de l'Organisation pour la Coopération et Développement et l'Economie (OCDE).

❖ **Diffusion et communication des informations**

Au niveau de ce service, la diffusion et la communication des informations se fait par la consultation sur place.

En effet, le service est ouvert pour la consultation sur place du lundi au vendredi de 8h30 à 12h dans la matinée et de 15h30 à 18h dans l'après-midi.

❖ **Inventaire des forces et faiblesses**

De tout ce qui est dit précédemment, il convient de faire un inventaire récapitulatif des forces et des faiblesses observées au sein du service.

☞ **Inventaires des forces**

Le SPAD est un service qui regorge d'atouts qui en font sa force. Entre autres nous pouvons citer :

- existence d'une base de données (CDI)
- existence de matériels informatiques (ordinateurs, scanners, imprimante et photocopieuse) pour le personnel ;
- existence de la connexion à Internet ;
- ouverture du service au grand public ;
- fonds documentaire varié ;
- existence de thésaurus ;
- existence de ressources documentaires ;
- conditions acceptables de rangement des documents.

☞ **Inventaire des faiblesses**

Parmi les faiblesses du SPAD, nous pouvons souligner :

- encombrement du centre par certains équipements et mobiliers ;
- difficultés de localisation des documents sur les rayons ;
- manque de personnel qualifié;
- manque d'interphones;
- inexistence de crédit ;
- vol et ou retard de reddition des documents prêtés ;
- insuffisance de bureaux ;
- lenteur et ou instabilité de la connexion à internet ;
- non traitement des périodiques ;
- vétusté progressive des documents ;
- inachèvement du traitement du fonds documentaire ;
- manque d'espace dans le service ;
- faible taux de fréquentation du Centre de documentation ;
- méconnaissance de la richesse du fonds documentaire du centre par les usagers ;
- insuffisance de micro-ordinateurs ;
- déficience dans les prestations offertes aux usagers ;
- inexistence d'une politique appropriée de développement des collections ;
- inexistence de boîte à suggestions pour les usagers et visiteurs du centre.

Après l'inventaire des forces et faiblesses, nous allons procéder au ciblage de la problématique.

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

La présente section sera consacrée d'abord, au choix de la problématique, à la justification du sujet, ensuite, à la spécification et la détermination des séquences de résolution de ladite problématique.

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

#### A- Choix de la problématique

Les problèmes recensés au niveau de l'état des lieux ont permis de mettre en relief des centres d'intérêt. Chaque centre d'intérêt rassemble une série de problèmes spécifiques à résoudre dérivant d'un problème général. Trois centres d'intérêts ont été identifiés et rassemblés dans le tableau ci-après.

Tableau 1 : Regroupement des problèmes par centres d'intérêt

N° d'ordre	Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématiques
01	Organisation du SPAD du MDAEP.	-Insuffisance de personnel qualifié ; -Manque de moyens de communication (interphone)	Mauvaise organisation du SPAD.	<b>Problématique d'une bonne organisation du SPAD du MDAEP.</b>
02	Prestations offertes par le SPAD du MDAEP aux usagers.	-Méconnaissance du fonds documentaire par les usagers ; -Difficultés de localisation des documents sur les rayons ; -Insuffisance dans les prestations offertes ;	Manque de dynamisation dans les prestations offertes.	<b>Problématique de la dynamisation des prestations offertes par le SPAD du MDAEP.</b>
03	Matériels informatiques et d'équipements.	-insuffisance de microordinateurs au SPAD ; -défectuosité du matériel informatique existant.	Insuffisance de matériels informatiques et d'équipements.	<b>Problématique de matériels informatiques et d'équipements à suffisance au SPAD.</b>

Source : Résultats de l'état des lieux, 2013

Le tableau 1, ci-dessus, met en exergue trois problématiques différentes ayant chacune un intérêt propre pour le SPAD. Il s'agit de :

- ✚ problématique d'une bonne organisation du SPAD du MDAEP ;
- ✚ problématique de la dynamisation des prestations offertes par le SPAD du MDAEP ;
- ✚ la problématique de matériels informatiques et d'équipements à suffisance au SPAD.

Dans le cadre de notre étude, nous ne pourrions que nous consacrer à une seule problématique. Nous avons donc porté notre choix sur la deuxième problématique. Aussi est-il important de cerner tous les contours de cette problématique à travers les problèmes spécifiques que sont :

- méconnaissance du fonds documentaire par les usagers ;
- difficulté pour localiser les documents sur les rayons ;
- déficience dans les prestations offertes aux usagers.

### B- Justification du sujet

Les centres d'intérêt recensés dans le tableau 1 représentent des problématiques qui constituent une entrave au fonctionnement normal du SPAD. Cependant, le choix de notre problématique sera motivé par l'application des notions théoriques acquises en matière de marketing et de gestion des services d'information et de documentation au cours de notre cursus universitaire, mais par le souci de rendre dynamique les prestations offertes par ce centre ; ce qui explique le choix du thème «**Contribution à l'amélioration des prestations du Service de Pré-**

Archivage et de Documentation du Ministère du Développement, de l'Analyse économique et de la Prospective».

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

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

La visibilité d'un centre de documentation dépend en grande partie de la gestion efficace de son fonds documentaire. Les centres de documentation en général, et le SPAD en particulier ne peuvent être performants et devenir des sources de recherche idéales que, si les spécialistes de l'information qui y sont, les animent et les organisent comme il se doit. Ils devront prendre conscience du fait que l'information est une denrée rare indispensable à tout développement, qu'il soit économique, social ou culturel.

Le problème général identifié étant lié aux prestations offertes, il importe de souligner que le but visé est de faire accroître les prestations et d'améliorer leur qualité afin de permettre la satisfaction des usagers du SPAD.

En effet, un centre de documentation doit pouvoir satisfaire ses usagers à travers certaines prestations qu'il se doit de leur fournir.

En ce qui concerne le SPAD, les prestations offertes sont très limitées compte tenu des moyens limités dont dispose le Centre. En effet, il est impossible pour l'utilisateur d'accéder à la base de données du centre, d'effectuer des recherches en ligne, d'avoir accès à un centre cyber, etc.

Il nous paraît donc important d'apporter des solutions aux problèmes spécifiques liés à la problématique générale.

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

La résolution de la problématique retenue se fera à partir de la démarche méthodologique ci-après :

1. fixation des objectifs ;
2. formulation des hypothèses ;
3. construction du tableau de bord de l'étude (TBE) ;
4. revue de la littérature ;
5. choix de l'outil de mobilisation des données ;
6. choix de l'outil d'analyse des données ;
7. mobilisation des données ;
8. analyse des données ;
9. établissement du diagnostic ;
10. approches de solutions et conditions de mise en œuvre.

# CHAPITRE PREMIER

CADRE GENERAL DE L'ETUDE

La première section de ce chapitre sera consacrée au cadre théorique et méthodologique de l'étude ; la seconde section, à la collecte et à l'analyse des données.

## **Section 1 : Cadre théorique et méthodologique**

Il s'agira pour nous ici de présenter l'objectif général et les objectifs spécifiques de notre étude et d'en énoncer les hypothèses. Ensuite, nous évoquerons la revue de littérature ainsi que la méthodologie adoptée.

### **Paragraphe 1 : Des objectifs de l'étude aux hypothèses**

Ce paragraphe fait ressortir les objectifs de l'étude et les hypothèses formulées dans ce cadre. Il se présente en termes d'objectif général et d'objectifs spécifiques.

#### **A- Fixation des objectifs**

##### **☞ Objectif général**

L'étude vise à contribuer à l'amélioration des prestations offertes par le SPAD en vue de lui permettre de mieux satisfaire ses usagers.

##### **☞ Objectifs spécifiques**

Les objectifs spécifiques de notre étude sont formulés en fonction des problèmes identifiés. Ainsi, pour atteindre l'objectif général, nous nous sommes fixés les objectifs spécifiques suivants :

- suggérer des moyens (journées portes ouvertes, expositions, etc.) à mettre en place pouvant permettre une meilleure visibilité du SPAD ;
- effectuer un rangement quotidien des documents sur les rayons après leur consultation ;
- œuvrer à l'amélioration des prestations.

### **B- Formulations des hypothèses de l'étude**

Ces hypothèses sont formulées par rapport aux problèmes spécifiques identifiés.

- **Hypothèse spécifique 1** : l'absence de publicité marketing explique la méconnaissance du fonds documentaire du CD/MDAEP par le public ;
- **Hypothèse spécifique 2** : les difficultés de localisation des documents sur les rayons s'expliquent par leur mauvais rangement après leur consultation ;
- **Hypothèse spécifique 3** : l'insuffisance de personnel qualifié justifie l'insuffisance dans les prestations offertes.

Par rapport aux causes liées au problème général qui est le manque de dynamisation dans les prestations offertes par le SPAD, on peut dire, à la lumière des trois hypothèses émises plus haut, qu'elles sont liées aux causes spécifiques. Elles ne sont qu'en réalité les manifestations de la cause générale.

Pour mettre en relief le lien entre les problèmes spécifiques, les objectifs, les causes et les hypothèses de l'étude, nous avons élaboré le tableau de bord suivant.

**Tableau 2** : Tableau de bord de l'étude (TBE)

Niveaux d'analyses	Problématique	Objectifs	Causes	Hypothèses
Niveau général	Manque de dynamisation dans les prestations du SPAD	Contribuer à l'amélioration des prestations du SPAD	~	~
Niveaux spécifiques	1 Méconnaissance du fonds documentaire du CD/MDAEP par le public	Suggérer des moyens d'amélioration de la visibilité du SPAD	Absence de politique marketing	L'absence de politique marketing explique la méconnaissance du fonds documentaire du CD/MDAEP par le public
	2 Difficulté de localisation des documents sur les rayons	Effectuer le rangement quotidien des documents sur les rayons après leur consultation	Mauvais rangement des documents sur les rayons après consultation	Les difficultés de localisation des documents sur les rayons s'expliquent par leur mauvais rangement après leur consultation
	3 Insuffisance dans les prestations	Œuvrer pour l'amélioration des prestations offertes	Insuffisance de personnel qualifié	L'insuffisance dans les prestations offertes s'explique par l'insuffisance de personnel qualifié

## Paragraphe 2 : De la revue de littérature au choix de la méthodologie

### A- Revue de littérature

La revue de littérature consiste à faire le point des connaissances sur l'objet de recherche. Il serait difficile d'appréhender les contours de notre travail si aucune précision n'est donnée sur le sens de quelques concepts.

De notre thème de recherche qui est, rappelons-le : « contribution à l'amélioration des prestations offertes par le SPAD », nous pouvons aisément comprendre notre apport pour rendre meilleur les services qu'offre le SPAD à ses usagers.

Selon le dictionnaire encyclopédique (Serge Cacaly, 2001), « *l'information est la consignation de connaissances dans le but de leur transmission. Cette finalité implique que les connaissances soient inscrites sur un support afin d'être conservées, et codées* ». C'est un phénomène indispensable au développement de l'homme. C'est ainsi que, l'homme a établi au cours de son histoire, des méthodes de communication qui l'ont amené à rechercher des structures sociales plus améliorées.

Le terme « information documentaire » précise mieux l'information au sens du documentaliste. L'information documentaire renvoie donc à la connaissance, répond à des besoins plus ou moins bien définis. « *Elle n'est pas recherchée pour le plaisir, la distraction ou dans le but de culture, de curiosité ; elle a toujours une fonction d'utilité* » (Union Régionale de Formation et de Promotion pour l'Information Scientifique et Technique "URFIST", 2004).

Serge Cacaly, à travers son dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation montre que la diffusion de l'information « *se concrétise généralement par la réalisation des produits, c'est-à-dire des documents secondaires ou tertiaires destinés à faciliter le repérage de l'information et à susciter la demande de documents. Elle peut aussi conduire à de véritables prestations de service* ».

Généralement, diverses opérations permettent la diffusion de l'information dans les services de documentation. A ce sujet, Claire Guinchât et Yolande Skouri, dans leur ouvrage intitulé " Guide pratique des techniques documentaires :

traitement et gestion des documents ”, estiment que : « *la première méthode pour diffuser l'information primaire consiste bien évidemment à la mettre directement à la disposition de l'utilisateur* ». Elles poursuivent en soulignant que cela ne peut se faire qu'à travers : « *la consultation sur place- la circulation dans l'organisme- la diffusion à l'extérieur par prêt ou la mise à disposition sous forme papier, électronique ou autres* ». Mais par leur ouvrage intitulé “ *le métier du documentaliste* ”, Jean Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy (1999) nous disent que : « *les services aux utilisateurs du service de documentation se concrétisent sous forme d'un accueil clairement identifié, la consultation aisée des documents, l'aide à la recherche, la circulation des documents* ». Leurs propos montrent donc l'importance des services qu'un centre de documentation peut offrir à ses usagers.

Toujours dans l'optique de meilleurs services aux usagers, Donald J. Sager (1992) dans son ouvrage intitulé “ *petites bibliothèques : organisation et fonctionnement* ” affirme que : « *le principal objectif de votre bibliothèque est d'améliorer l'accessibilité de la collection afin de servir au mieux les usagers* ». C'est pour cela qu'il soutient que « *la mission première de toute bibliothèque est de se mettre au service des lecteurs* ».

De son côté Danielle TAESCH-VAHLEN précise dans son ouvrage intitulé “ *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque* ” que : « *l'aide à la recherche documentaire, à l'usage des fichiers et des catalogues doit se faire directement grâce à un accompagnement personnalisé. Les publics, aujourd'hui ne savent pas s'orienter et sont parfois très peu autonomes* »

En bref, il ne faudrait pas uniquement mettre à la disposition des usagers des centres de documentation, les services et les produits dont ils ont besoin. Il faut également rendre facile et agréable l'accès à ces produits et services. Ainsi, les besoins des usagers pourront trouver satisfaction.

## **B- Choix de la méthodologie**

Pour que toute démarche scientifique soit efficace et fiable, il faut l'application d'une méthodologie rigoureuse et bien élaborée. Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour une méthode qui s'articule autour de deux points à savoir :

- Les méthodes théoriques ;
- Les méthodes empiriques.

#### ☞ Méthodes théoriques

Dans le souci de maintenir une certaine logique, des entretiens ont été effectués avec le personnel du Ministère. Nous avons ciblé un échantillon d'utilisateurs à qui nous avons soumis un questionnaire. L'objectif de ces investigations étant de s'assurer de la véracité des hypothèses que nous avons émises précédemment. La réalisation de cette approche théorique passe nécessairement par la définition de l'approche empirique.

#### ☞ Approches empiriques

Dans le cadre de l'atteinte des objectifs que nous nous sommes fixés, notre enquête s'est déroulée au SPAD. Notre démarche a consisté à recenser des informations en privilégiant les approches empiriques.

Notre champ d'investigation vise exclusivement deux cibles :

- les utilisateurs ;
- les agents du Ministère.

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

Cette section sera exclusivement consacrée à la réalisation des enquêtes, et à la présentation et l'analyse des résultats.

**Paragraphe 1 : Réalisation des enquêtes**

Dans le but de contribuer à l'amélioration des prestations du SPAD, nos enquêtes se sont déroulées au sein du SPAD et du Ministère.

Pour ce faire, un questionnaire a été élaboré, pour nous permettre d'échanger avec les personnes ciblées (usagers).

La population cible a été déterminée compte tenu des objectifs de notre étude. Ainsi nous avons spécifié les personnes directement concernées par notre travail et qui sont susceptibles de nous fournir des informations pouvant nous aider dans la résolution des problèmes décelés.

Nous avons donc pris rendez-vous avec eux ; puis nous leur avons expliqué le bien-fondé de l'enquête et l'intérêt qu'elle revêt pour notre mémoire ; enfin, nous leur avons posé des questions.

Les difficultés rencontrées n'affectent en rien les données recueillies. Elles n'expliquent pas les limites de ces informations. La principale difficulté rencontrée réside dans la réticence des agents à répondre au questionnaire.

Quant aux limites des données recueillies, elles sont inhérentes à la qualité et à la fiabilité des informations obtenues. Elles sont aussi liées au facteur temps.

**Tableau 3** : Techniques et outils utilisés pour la collecte des données

	Outils	Cibles
Entretien	Questionnaire	Personnel du Ministère
Enquête	Questionnaire	Usagers externes

## Paragraphe 2 : Présentation, analyse des résultats de l'enquête et vérification des hypothèses

### A. Présentation des données et analyses des résultats de l'enquête

Les résultats des enquêtes réalisées sont présentés et analysés en tenant compte de chacun des problèmes spécifiques en résolution.

Avant de présenter les résultats, il convient de souligner que la totalité des questionnaires distribués aux usagers externes du centre a été récupéré et a pu être exploité. Quant à celui distribué aux usagers internes, nous n'avons pu récupérer que 10 sur les 15 distribués.

S'agissant alors de la question : « avez-vous une idée du fonds documentaire du CD/MDAEP ? », 19 usagers sur 25 soit 76% des enquêtés externes répondent non.

Les données recueillies sur la question : « vous êtes-il facile d'accéder au fonds documentaire du CD/MDAEP ? », indiquent que 16 usagers sur 25 soit 64% des enquêtés ont répondu par la négative car ils éprouvent des difficultés de repérage des documents sur les rayons. Ceci résulte du mauvais rangement des documents de la part des responsables du centre après leur consultation.

Les résultats obtenues de la question : « en dehors de la consultation sur place, quels sont les services importants qui n'existent pas au SPAD ? », précisent que les 25 usagers, soit 100% ont opté pour la consultation en ligne et la reprographie.

En ce qui concerne la question : « les prestations du SPAD comblent-elles vos attentes ? », 17 usagers sur 25 soit 68% ont affirmé ne pas être satisfaits ; les 32% restants ont répondu qu'ils sont satisfaits.

Suite au dépouillement des résultats obtenus par rapport à la question « à quel taux êtes-vous satisfaits ? », 11 usagers sur 25 limitent leur taux de satisfaction entre 0-25% ; 9 usagers sur 25 le fixent entre 25-50% et 5 usagers sur 25 l'estiment à plus de 50%.

**Tableau 4** : Distribution du questionnaire aux usagers

Types d'usagers	Nombre distribué	Nombre récupéré	Pourcentage de récupération
Usagers internes	15	10	66,7
Usagers externes	15	15	100
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>83,3</b>

## **B. Vérification des hypothèses**

Nous avons formulé dans notre travail des hypothèses. Les vérifier, c'est les confronter avec les résultats auxquels nous avons abouti après l'enquête de terrain.

### **☞ Validation de l'hypothèse 1**

De notre entretien avec les responsables du SPAD, il ressort que la difficulté de repérage des documents sur les rayons résulte du mauvais rangement des documents après la consultation. Ce qui nous a permis de vérifier notre première hypothèse : « les difficultés de localisation des documents se justifient par le mauvais rangement des documents après leur consultation »

☞ Validation de l'hypothèse 2

Les résultats de l'enquête par rapport à la méconnaissance du fonds documentaire du SPAD confirment que : « la méconnaissance du fonds documentaire par les usagers s'explique par l'absence d'actions marketing. »

☞ Validation de l'hypothèse 3

En ce qui concerne l'insuffisance dans les prestations, nos enquêtes nous ont permis de confirmer l'existence de ce problème car, la plupart des usagers le lient à l'insuffisance de personnel qualifié. Ainsi, nos enquêtes nous permettent de vérifier notre troisième hypothèse formulée comme suit : « l'insuffisance de personnel qualifié justifie l'insuffisance dans les prestations offertes. »

**Tableau 5** : Synthèse du diagnostic

N°	Problèmes spécifiques	Diagnostics
01	Difficulté de localisation des documents sur les rayons.	Le mauvais rangement des documents est à l'origine des difficultés de localisation de ceux-ci sur les rayons.
02	Méconnaissance du fonds documentaire du CD/MDAEP par le public.	Le manque d'action marketing au profit des usagers du CD/MDAEP est à l'origine de la méconnaissance du fonds documentaire du CD par les usagers.
03	Insuffisance dans les prestations offertes par le CD/MDAEP.	Le manque de personnel qualifié est à la base de l'insuffisance dans les prestations offertes par le CD/MDAEP.

Ayant pris connaissance des problèmes qui minent le bon fonctionnement du SPAD du MDAEP, nous pouvons à présent proposer des solutions pour leur résolution.

# CHAPITRE DEUXIEME

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

## Section 1 : Approches de solutions

### Paragraphe 1 : Approches de solution au problème spécifique 1

#### Solution proposée par rapport aux difficultés de localisation des documents sur les rayons

La cause la plus évidente que nous ayons trouvée aux difficultés de localisation des documents est le mauvais rangement de ces derniers après leur consultation. En effet, lorsque les usagers finissent de consulter un document, ils doivent le laisser sur la table de lecture afin qu'il soit rangé par les responsables du centre. Mais certains usagers tiennent à remettre discrètement les documents à la place non convenue ; ce qui amène d'autres usagers qui voudraient consulter les mêmes documents à avoir du mal à vite les retrouver. Alors, pour pallier cette situation, nous proposons que les responsables du SPAD sensibilisent les usagers en inscrivant des messages sur les tables de lecture, leur indiquant que les documents ne doivent être rapportés sur les rayons que par le documentaliste.

Ils devront aussi procéder à un recollement périodique du fonds documentaire afin de déceler entre autres les anomalies. Ce travail facilitera la tâche, non seulement aux usagers mais aussi aux responsables du SPAD lors d'une consultation.

**Paragraphe 2 : Approches de solutions aux problèmes spécifiques 2 et**

**3**

**A. Solution proposée par rapport à la méconnaissance du fonds  
documentaire du CD/MDAEP**

Si le CD/MDAEP n'est pas connu du grand public, c'est à cause de l'inexistence d'actions marketing en direction des usagers. En effet, les centres d'information et de documentation sont souvent décrits comme des systèmes dépendants de leur environnement. Le centre étant lui-même formé de sous-système, il opère dans un environnement beaucoup plus large (l'organisation-mère), duquel il s'inspire pour régler son environnement. Dans le cas d'espèce, il s'agit d'un département ministériel. Ainsi, il détermine ses objectifs en fonction des besoins provenant des différents publics à desservir, ainsi que de l'environnement externe.

La dépendance entre le centre de documentation et son environnement s'explique par les difficultés de financement que connaissent les centres de documentation en temps de crise : les premiers budgets résiliés par les dirigeants et les bailleurs de fonds sont le plus souvent ceux des bibliothèques, des services d'archives et les centres de documentation.

Cette situation découle du fait que le produit final offert par le CD n'est pas toujours perçu comme essentiel, ce qui démontre tout le tragique de cette dépendance envers l'environnement : le centre reçoit les ressources de son environnement et en échange, il doit retourner un service, un produit utile et visible.

L'activité documentaire est à la fois une activité de rencontre, de médiation de service et de relation. Elle est destinée à satisfaire une demande. Le spécialiste de

l'information et de la documentation est au service d'une population donnée en vue de faciliter l'accès à l'information par une médiation humaine et instrumentale. C'est sa raison d'être et la justification de son salaire.

La documentation peut être et devra même être de plus en plus considérée comme un produit. Ce produit comme tout autre a besoin d'une politique marketing pour « se vendre ». Mais force est de constater que le centre de documentation du MDAEP n'est véritablement pas connu. Il n'est fréquenté que par une infime partie des usagers internes (personnel du MDAEP). C'est pourquoi il faut mener une véritable action marketing à l'endroit de tous les usagers du CD/MDAEP pour améliorer son image et ses prestations.

Le marketing est une fonction multiforme. Il existe plusieurs définitions du marketing. Selon Lovelock et Weinberg, deux spécialistes du marketing des services d'information, le marketing se définit comme étant : « une fonction de gestion qui fait le lien entre l'organisation et son environnement extérieur ».

Guy Serraf, dans son dictionnaire de l'information, définit le marketing comme étant un « système cohérent de trois axes solidaires que sont : la recherche, la stratégie et l'action ». Il s'agit d'une fonction qui s'étend au-delà de la simple publicité comme plusieurs personnes le croient.

Blaise Cronin, spécialiste de l'information documentaire, insiste sur la satisfaction de la clientèle dans sa définition du marketing. Mais Philip Kotler définit le marketing comme : une activité humaine orientée vers la satisfaction et les désirs des clients au moyen de l'échange.

Cette notion d'échange entre un organisme et son environnement peut être vue comme le catalyseur du marketing. L'approche marketing vise en fait à rationaliser cet échange, en le rendant le plus efficace possible.

Le marketing n'est pas uniquement une technique, c'est aussi une philosophie de gestion fondée sur l'écoute des besoins du marché et sur l'établissement de stratégies permettant de planifier des services répondant aux besoins. Il enseigne qu'il faut savoir passer d'une logique de l'offre (j'ai un fonds documentaire : à qui vais-je le rendre accessible ?) à une logique de demande (je veux contribuer au développement du centre, que dois-je rassembler comme catégories d'information pour accompagner les usagers du centre ?).

Dans son ouvrage intitulé Marketing des systèmes et services d'information et de documentation : Traité pour l'enseignement et la pratique du marketing de l'information, (2005), Rejean Savard fait remarquer que «le marketing est une philosophie de gestion qui consiste à:

- se mettre à l'écoute des besoins de la clientèle ;
- ajuster l'organisation et ses produits en fonction des besoins décelés pour en assurer la satisfaction ;
- se faire connaître en communiquant avec la clientèle ;
- mesurer la satisfaction de la clientèle afin d'effectuer des corrections éventuelles.

De leur côté, Philip Kotler et Sidney Levy ont, dans un article publié en 1969, étendu le concept marketing aux organismes de services sans but lucratif.

Aujourd'hui, nous avons un nouveau concept (le marketing-mix) très important qui focalise toute stratégie marketing. Il regroupe cinq ingrédients qui sont les éléments essentiels pour la satisfaction des usagers, à savoir:

**1°) Le produit**

Après avoir écouté, il faut savoir quels produits (articles de périodiques, revues, bulletins des annuaires...), et services (la consultation sur place, le prêt) mettre sur le marché ;

**2°) La distribution**

La distribution du produit ou du service, pour ce qui nous concerne, est un élément complexe dans le cas des CD. En effet, elle inclut toute la notion d'accès au service : les heures d'ouverture du centre, sa localisation, les règlements de consultation ou de prêt etc. Nous produisons pour les usagers et nous nous adaptons à leurs besoins. Pour ce faire, il faut procéder à une concertation interne pour modifier les heures d'ouverture du centre. Si elles ne concordent pas avec celles des usagers, il faut organiser une permanence jusqu'à une heure donnée, voire solliciter des stagiaires juste pour donner satisfaction aux usagers.

**3°) Le personnel**

Sans un personnel convaincu de son rôle, il est difficile d'avoir de bons échanges avec le public. C'est pourquoi, les spécialistes du marketing parlent maintenant de « marketing interne », précisant qu'il faut à tout prix que l'ensemble du personnel soit impliqué et se sente impliqué dans les stratégies marketing de l'organisation. C'est pourquoi le sourire est très important pour accueillir un usager.

**4°) Le prix**

Le prix constitue le quatrième élément du marketing-mix. Face aux restrictions budgétaires, certains CD sans but lucratif ont adopté récemment des politiques de tarification pour certains de leurs produits. Le gestionnaire devra étudier sérieusement les différentes possibilités de tarification et choisir celle qui satisfera le mieux les usagers éventuels, car il y a toujours un prix à payer dans les centres d'information documentaire.

### **5°) La communication marketing**

La publicité, constitue le dernier élément du marketing-mix.

« Communiquer l'information est donc plus que « rendre accessible » ; c'est assurer une véritable fourniture « à domicile » au fur et à mesure que l'information pertinente est détectée à l'intérieur ou dans l'environnement de l'organisme ou du centre.

Si les usagers utilisent peu l'information, consomment peu les produits documentaires, vont peu à la recherche de l'information, c'est qu'ils ne savent pas utiliser les outils ou les ressources qui sont mises à leur disposition (donc il faut faire de la publicité, des expositions, des animations, et organiser des journées portes ouvertes etc.) Une réponse est parfois exprimée en termes de promotion faisant connaître les services offerts par le centre de documentation pour que les usagers acquièrent le réflexe d'y rechercher l'information ou s'abonnant aux produits. Il convient de rechercher une meilleure réponse, car il est attendu des documentalistes une diffusion active de l'information à caractère plus stratégique.

En milieu professionnel, l'information doit être utile, c'est-à-dire déboucher sur la décision, sur l'action, sur le changement de comportement ou de méthode de travail, sur la résolution de problèmes.

Une bonne appropriation de l'information par les usagers, du fait des enjeux stratégiques et économiques pour l'organisme, institution, entreprise ou centre, doit être le souci premier du professionnel de l'information.

Nous pouvons conclure que le marketing permet de maximiser la rentabilité des moyens humains, matériels et financiers mis en œuvre pour créer et faire fonctionner un centre de documentation. La communication du CD/MDAEP s'avère nécessaire pour sa visibilité, pour rappeler régulièrement son existence, son but et ce qu'il propose en termes de produits et d'accès à l'information.

### **B. Solution proposée par rapport au problème spécifique 3**

L'insuffisance dans les prestations offertes s'explique par l'insuffisance de personnel qualifié. En effet, la satisfaction de la clientèle est la préoccupation de tout service de documentation. Au SPAD, ces prestations sont très limitées. Nous avons entre autres le mauvais accueil des usagers, l'impossibilité de recherche en ligne pouvant permettre aux usagers d'effectuer des recherches lorsqu'ils ne sont pas satisfaits du fonds exposé dans les rayons, l'inexistence de service de prêt à domicile, l'inexistence de service de reprographie, l'impossibilité d'accès à la base de données du service. En réalité, tout ceci est dû à une insuffisance de personnel qualifié. Rappelons que l'activité d'information est une activité spécifique et ne peut être exercée avec efficacité que par des personnes ayant la qualification et les compétences nécessaires.

Dans l'optique de l'amélioration des prestations, nous proposons au SPAD de recruter du personnel qualifié formé pour l'usage des TIC afin de mieux servir les usagers. Nous proposons par ailleurs d'instaurer le service de reprographie moyennant un coût à l'endroit des usagers du SPAD. Tout ceci permettra, non

seulement au CD d'accroître le nombre de ses usagers, mais aussi de stimuler les usagers à s'y rendre pour avoir satisfaction.

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

Pour que les solutions proposées apportent les résultats escomptés, il faut qu'un certain nombre de conditions soient remplis. En premier lieu, l'engagement, la responsabilité et la volonté des autorités de tutelle. Il faudrait par exemple qu'elles perçoivent l'intérêt que peuvent présenter les travaux de recherche réalisés par les stagiaires sur le centre.

C'est avec l'espoir qu'elles voudront accorder quelque attention à notre modeste contribution que nous formulons les recommandations ci-après :

### **Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit des responsables du SPAD et du personnel du MDAEP**

Dans le but d'améliorer les performances de leur centre, les responsables du SPAD devraient faire preuve encore d'un peu de dynamisme. Ils doivent fournir beaucoup plus de prestations aux usagers.

Quant au Chef du Service de la Documentation, il se doit de proposer à ses supérieurs hiérarchiques un plan d'actions en vue d'avoir à sa disposition les moyens pouvant lui permettre d'acquérir de nouveaux documents susceptibles de satisfaire les usagers. Ce plan d'actions est d'autant plus nécessaire que les documents actuels tendent progressivement vers la vétusté. Il doit également suivre de près l'évolution des besoins des usagers pour pouvoir adapter les prestations du centre en conséquence. Il doit aussi veiller à la qualité des

prestations de son centre et surtout surveiller la qualité des relations entre le personnel et les usagers du centre. Il faut par ailleurs qu'il organise périodiquement des journées portes ouvertes en vue de promouvoir le centre, actualiser le fonds documentaire du centre pour le faire connaître au public et prévoir la diffusion sélective de l'information en direction des usagers internes (agents du MDAEP).

Puisque la qualité est l'affaire de tous, les prestations à offrir doivent se faire avec un peu plus d'ardeur. Le même empressement doit s'observer quand il s'agit du recrutement du personnel qualifié. La réalisation de tout ceci permettra de satisfaire au maximum les usagers.

Quant au personnel du MDAEP, les agents devront prendre la mesure de leur responsabilité en reconnaissant que le centre, placé sous la tutelle du SGM, constitue l'unique centre de documentation qui joue un rôle prépondérant dans la fourniture de l'information relative à l'économie et au développement. Pour ce faire, il est souhaitable que ces derniers développent en eux certains réflexes de chercheurs en faisant recours à la documentation. Il faut qu'ils soient en étroite relation avec le CD, fréquentent régulièrement le Centre qui met à leur disposition les informations essentielles et spécifiques relevant de leur domaine d'activités.

## **Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des usagers externes du CD/MDAEP**

Les usagers externes du CD/MDAEP doivent faire preuve de bonne foi et de bonne conduite. Ils doivent fréquenter régulièrement le centre de manière à exploiter la grande diversité des documents existant dans le fonds documentaire

du CD ; constituer un instrument de pression quasi permanent de manière à permettre au centre d'adapter régulièrement ses services aux besoins des usagers ; mieux utiliser les instruments de recherches mis à leur disposition afin qu'ils ne se détériorent pas vite.

# **CONCLUSION GENERALE**

En vue de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID), nous avons effectué un stage pratique au centre de documentation du MDAEP. L'état des lieux de ce centre nous a permis de déceler un certain nombre de problèmes que nous avons regroupé en trois (03) problématiques à savoir :

- la problématique d'une bonne organisation du SPAD du MDAEP ;
- la problématique de la dynamisation des prestations offertes par le SPAD du MDAEP ;
- la problématique de matériels informatiques et d'équipements à suffisance au SPAD.

La problématique qui a le plus retenu notre attention et qui a fait l'objet de cette étude est celle relative à la dynamisation des prestations offertes par le SPAD du MDAEP.

Le problème général qui découle de cette problématique est le manque de dynamisation dans les prestations du SPAD. Les manifestations de ce problème portent sur :

1. la méconnaissance du fonds documentaire du service par le public ;
2. la difficulté de localisation des documents sur les rayons ;
3. l'insuffisance dans les prestations offertes par le SPAD du MDAEP.

Après analyse, nous retenons que la gestion de l'information est l'élément le plus sensible et le plus important de toute structure. De ce point de vue, sa gestion doit occuper une place prépondérante dans l'exécution de sa mission.

Les approches de solutions proposées et les recommandations formulées pour leur mise en œuvre sont le gage de l'amélioration des prestations du centre de documentation du MDAEP.

Nous n'avons pas la prétention d'avoir proposé tous les voies et moyens pouvant permettre une dynamisation des prestations, mais nous espérons que ces approches de solutions et recommandations participeront à une amélioration du taux de satisfaction des usagers.

Toutefois, il convient de noter que ces suggestions et recommandations faites ne peuvent devenir pratiques qu'à travers une synergie entre les responsables du centre de documentation et leurs usagers.

# BIBLIOGRAPHIE

**OUVRAGE DE REFERENCE**

CACALY, S. (2001) : « Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation »

CACALY, S. ; CODIAC LE, F. Yves et al... (2006) : « dictionnaire de l'information »

LAROUSSE (2006) : « Le Petit Larousse illustré 2007 », Paris.

ROBERT, P. (2003) : « Le Nouveau Petit Robert », Paris.

**MONOGRAPHIES**

ACCART, J. P. ; RETHY, M.-P. (1999) : « Le métier de documentaliste. », Paris, Editions du cercle de la librairie.

GUINCHAT, C. ; SKOURY, Y. (1996) : « guide pratique des techniques documentaires : traitement et gestion des documents », Paris.

Presses Universitaires de France (1988) : « Conception, organisation et gestion d'un centre d'information », Paris.

SAGER, D. J. (1992) : « Petites bibliothèques : organisation et fonctionnement »

TAESCH-VAHLEN, D. : « Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires ». Paris, éd. du cercle de la librairie.

**MIMOGRAPHES**

LAWANI, I. (2010) : « *Stratégie pour une amélioration des prestations du centre de documentation* », mémoire université : ENAM (BENIN)

OSSENI, K. K. (2006) : « *Pour une amélioration des services du CDI au Ministère de l'Industrie et du Commerce* », mémoire Université : ENAM (Bénin).

DEGILA, M-J. (2012) : « *Contribution à l'amélioration des prestations du CIDE du MEHU* » mémoire université : ENAM (Bénin).

### ACTE OFFICIEL

Décret n°2012-544 du 17 décembre 2012 portant attribution, organisation et fonctionnement du Ministère du Développement, de l'Analyse Economique et de la Prospective.

# **ANNEXES**

**QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX AGENTS INTERNES  
ET EXTERNES DU SPAD**

M. /Mme ou Mlle

Je suis Auxence BESSAN, étudiant en fin de cycle I à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM). Je réalise dans le cadre de mon mémoire, une étude sur le thème : « Contribution à l'amélioration des prestations du SPAD ». A cet effet, je vous prie de bien vouloir m'aider en répondant aux questions suivantes qui me fourniront les données nécessaires. Les résultats de ce travail aideront à améliorer les prestations du SPAD.

Quant au caractère confidentiel des renseignements que vous mettez à ma disposition, soyez rassuré qu'il sera rigoureusement respecté lors du traitement des données.

Je vous remercie de votre collaboration.

1- Nom et prénoms

(facultatif).....

2-Profession:

.....

3 Depuis quand travaillez-vous au MDAEP ?

1-5 ans

5-10 ans

Plus de 10 ans

4 Connaissez-vous le CD/MDAEP ?

Oui

Non

5 Avez-vous une idée du fonds documentaire du CD/MDAEP ?

Oui

Non

6 Comment parvenez-vous à retrouver un document à consulter ?

Répertoire bibliographique

Assistance d'un agent du SPAD

Accès direct

7 Vous est-il facile d'accéder au fonds documentaire du CD/MDAEP ?

Oui

Non

8 Sinon, pourquoi ?

Difficultés de repérage des documents

Difficultés d'exploitation des références bibliographiques

Autres difficultés (à préciser).....

.....

9 En dehors de la consultation sur place, quels sont les services importants qui n'existent pas au SPAD ?

Consultation en ligne

Exploitation des documents numériques

Reprographie

10 Les prestations du SPAD comblent-elles vos attentes ?

Oui

Non

11 A quel taux êtes-vous satisfait ?

0-25%

25-50%

Plus de 50%

# TABLE DES MATIERES

Identification du jury.....	ii
Déclaration d'engagement.....	iii
Dédicaces.....	iv
Remerciements.....	v
Sigles et acronymes .....	vi
Tableaux.....	viii
Glossaire.....	ix
Résumé .....	x
Sommaire .....	xii
Introduction générale .....	1
<b><u>Chapitre préliminaire</u></b> : cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique.....	4
Section 1 : Cadre physique de l'étude et observations de stage .....	5
Paragraphe 1 : structure organisationnelle du MDAEP et de son service de documentation .....	5
Paragraphe 2 : Etat des lieux sur le Service de Pré-Archivage et de la Documentation (SPAD) du MDAEP .....	15
Section 2 : Ciblage de la problématique de l'étude .....	21
Paragraphe 1 : Choix de la problématique.....	21
Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution .....	25
<b><u>Chapitre premier</u></b> : Cadre général de l'étude.....	26
Section 1 : Cadre théorique et méthodologique .....	27
Paragraphe 1 : Des objectifs de l'étude aux hypothèses .....	27
Paragraphe 2 : de la revue de littérature au choix de la méthodologie.....	30

Section 2 : Collecte, présentation et analyse des données .....	32
Paragraphe 1 : Réalisation des enquêtes .....	33
Paragraphe 2 : présentation, analyse des résultats de l'enquête et vérification des hypothèses .....	34
<b><u>Chapitre deuxième</u> : Les approches de solution et les conditions de leur mise en œuvre .....</b>	<b>39</b>
Section 1 : Approches de solution .....	40
Paragraphe 1 : approche de solution au problème spécifique 1 .....	40
Paragraphe 2 : approches de solutions aux problèmes spécifiques 2 et 3 .....	41
Section 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions .....	47
Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit des responsables du SPAD et du personnel du MDAEP .....	47
Paragraphe 2 : recommandations à l'endroit des usagers externes du CD/MDAEP .....	48
<b><u>Conclusion</u> .....</b>	<b>50</b>
<b><u>Bibliographie</u> .....</b>	<b>53</b>
<b><u>Annexe</u> .....</b>	<b>56</b>
<b><u>Table des matières</u> .....</b>	<b>60</b>