



REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTÈRE D'ÉTAT CHARGÉ DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITÉ D'ABOMEY-CALAVI

ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE
(ENAM)

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION AU CYCLE I POUR
L'OBTENTION DU DIPLÔME DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

OPTION :

Sciences et Techniques de

L'Information Documentaire

FILIERE :

Bibliothéconomie-Documentation

Année académique : 2012-2013

*CONTRIBUTION A L'AMELIORATION DES PRESTATIONS DE LA
BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE (BU) PAR LA CREATION D'UNE
STRUCTURE D'ACCUEIL*

Réalisé et soutenu par :

Lidwine Christelle CAKPO

Sous la direction de :

Maître de stage

Mme Honorine KPOSSOU née
SOSSOUHOUNTO

MENSAH

Directeur de mémoire

M. Théodore

Février 2014

DENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT DU JURY :

MEMBRE DU JURY : M. MEGNIGBETO Eustache

MEMBRE DU JURY : Mme OSSENI-BACHABI K. Khadidjath

L'ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET
DE MAGISTRATURE N'ENTEND DONNER
AUCUNE APPROBATION NI IMPROBATION AUX
OPINIONS EMISES DANS CE MÉMOIRE. CES
OPINIONS DOIVENT ÊTRE CONSIDÉREES
COMME PROPRES À LEUR AUTEUR.

DEDICACE

A vous, Mme Marcelline AFOUDA,

grâce à qui je suis à ce stade aujourd'hui.

Trouvez ici toute ma reconnaissance et mon
admiration à l'égard de votre personne.

Merci maman !

REMERCIEMENTS

Sincère merci à tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, ont contribué à la réalisation de ce travail notamment :

- ◆ Mon Dieu qui m'a guidé tout au long de ce travail ;
- ◆ Mes chers parents M. CAKPO Charles et KINKPON Micheline qui ont fait de moi ce que je suis ;
 - ◆ Mes frères et sœurs (Jocelyne, Bénédicte, Melchior, Josaphat, Rémy et Paterne) pour leur attention et leur soutien ;
 - ◆ M. AKODIGNA Bienvenu, M. et Mme ATOHOUNTOUN pour leur soutien remarquable et leurs conseils ;
 - ◆ M. ACAKPO Charles et son épouse pour avoir toujours été là pour moi et pour toute l'affection qu'ils me portent;
 - ◆ M. DAGNINO Jacques et son épouse, le père Hervé KODJA pour leur assistance et leurs prières ;
 - ◆ Tout le personnel de la BU pour la collaboration et l'ouverture d'esprit dont il a fait preuve ;
 - ◆ M. SOSSOUHOUNTO Théodore pour sa disponibilité et sa compréhension ;
 - ◆ M. AGBESSI Denis pour ses recommandations et pour son accessibilité ;
 - ◆ M. GBAGUIDI Apollinaire pour sa compréhension et son soutien ; ses conseils et remarques ont été profitables pour ce travail ;
 - ◆ M. MEGNIGBETO Eustache qui, malgré ses maintes occupations s'est libéré pour enrichir ce travail de toute sa compétence ;
 - ◆ M. DJOSSE Julien pour tout ce qu'il a été pour les étudiants du CEFOCI et spécialement pour moi
 - ◆ Tout le personnel du CEFOCI

- ◆ La 29^{ème} promotion de la STID en particulier Estelle FASSINO
- ◆ Tous mes amis qui de diverses manières ont apporté leur grain de sel dans la réalisation de ce travail en particulier Camus Z. et Jovincio K.
- ◆ Le groupe Maman-Chérie

LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

SIGLES	DEFINITIONS
BAC	Baccalauréat
BEPC	Brevet d'Etude du Premier Cycle
BU	Bibliothèque Universitaire
BUAC	Bibliothèque Universitaire d'Abomey Calavi
BUC	Bibliothèque Universitaire Centrale
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
CEBELAE	Centre Béninois des Langues Etrangères
CDU	Classification Décimale Universelle
CEDOR	Centre de Documentation et de Recherche
CPU	Centre de Publication Universitaire
ENS	Ecole Normale Supérieure
ENEAM	Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management
FASJEP	Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Politiques
FAST	Faculté des Sciences et techniques
FSA	Faculté des Sciences Agronomiques
FSS	Faculté des Sciences de la santé
INE	Institut National d'Economie
INJEPS	Institut National de Jeunesse, d'Education Physique et Sportive

SIGB	Systeme Intégré de Gestion des Bibliothèques
TIC	Technologie de l'Information et de la communication
UNB	Université Nationale du Bénin

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1	fréquentation : nombre d'entrées en 2013
Tableau n°2	répartition des agents de la BU par niveau d'étude
Tableau n°3	Regroupement des problèmes par centres d'intérêt et formulation du sujet
Tableau n°4	Tableau de bord de l'étude (TBE)

RESUME

Depuis sa création en 1970 en même temps que l'Université, la Bibliothèque de l'Université d'Abomey-Calavi n'a jamais connu, un développement de ses capacités d'accueil d'étudiants ou de stockage de documents¹. Au même moment le flux d'étudiants s'accroît de façon importante et ce, chaque année. Cette réalité impacte négativement sur la qualité des prestations de la BU. Ceci s'explique par le fait que la BU n'arrive pas à contenir ses usagers et à mieux prendre soin d'eux. Cet état de chose devient de plus en plus critique à tel enseigne qu'on se demande si la BU assure vraiment sa mission d'appui à l'enseignement et à la recherche. C'est ce qui justifie le choix de notre thème : « **contribution à l'amélioration des prestations de la BU par la création d'une structure d'accueil** »

En effet, l'objectif visé par cette étude est de contribuer à l'amélioration de l'image de la BU par ses prestations. Nos hypothèses de recherche tantôt concordantes, tantôt partiellement vérifiées nous ont conduit, au moyen de diverses investigations, à retenir que les causes de ces problèmes sont essentiellement l'insuffisance de personnel qualifié à la BU. Avec les objectifs spécifiques : mieux orienter les usagers (Objectif spécifique n°1), assister effectivement les usagers (Objectif spécifique n°2), nous pensons que la BU après avoir éradiqué cette cause peut offrir une meilleure prise en charge à ses usagers. Puisque, le tout ne suffit pas que la BU soit fréquenté, mais que ceux qui viennent y trouvent confort et aient le désir de toujours revenir avec enthousiasme. Il urge donc de prendre des mesures drastiques pour redorer les blasons de la BU.

¹MEGNIGBETO, E. (2006) » : « *la bibliothèque de l'université d'Abomey-Calavi : prestations et images vues par les utilisateurs* ».

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE: CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE	5
Section 1°: cadre physique de l'étude et observations de stage	6
Paragraphe 1 : Présentation du lieu de stage	6
Paragraphe 2 : observations de stage	9
Section 2 : ciblage de la problématique	18
Paragraphe 1 : choix de la problématique et justification du sujet... 18	
Paragraphe 2 : spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution.....	21
CHAPITRE PREMIER : CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE.....	24
Section 1 : cadre théorique et méthodologique de l'étude.	25
Paragraphe 1 : des objectifs de l'étude à la revue de littérature.	25
Paragraphe 2 : méthodologie adoptée.....	31
Section 2 : Des enquêtes à la vérification des hypothèses.	33
Paragraphe1 : Enquêtes et vérification des hypothèses.....	33
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic	36

CHAPITRE DEUXIEME: APPROCHE DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	38
Section 1 : Approches de solutions	39
Paragraphe 1 : Pour une bonne orientation des usagers	39
Paragraphe 2 : Pour une assistance effective des usagers	39
Section 2 : Condition de sa mise en œuvre.....	41
Paragraphe 1 : Recommandations à l’endroit de l’équipe rectorale.	41
Paragraphe 2 : Recommandations à l’ endroit des organes de gestion et de la direction de la BU.....	41
CONCLUSION.....	48
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	51
ANNEXE.....	54
TABLE DES MATIERES.....	59

INTRODUCTION

Les bibliothèques universitaires sont constituées pour répondre aux besoins de la pédagogie et de la recherche dans l'enseignement supérieur. En effet, les bibliothèques universitaires sont au centre de la formation supérieure. Avec l'avènement du système LMD, elles jouent un rôle prépondérant dans la formation des étudiants. L'étudiant se doit aujourd'hui de mener des recherches afin de compléter son cours. Les exposés de groupe et individuels amènent l'étudiant à plus se cultiver. Pour produire alors du bon travail, l'étudiant est obligé de se tourner vers la bibliothèque. La bibliothèque paraît donc incontournable pour les étudiants aujourd'hui. Sur les trente deux mille deux cents vingt-six (32 226)² bacheliers de l'année 2013, plus de vingt mille (20 000) se sont inscrits sur le campus d'Abomey Calavi et on estime à dix-sept mille (17 000)³ le nombre d'étudiants ayant visité la BU au cours de l'année 2012-2013. Or, la salle de lecture de la bibliothèque universitaire est construite pour deux cents (200) places assises. Il est vrai que, les écoles et facultés de l'UAC disposent désormais de bibliothèques d'entité ou d'établissement, mais la BU reste la référence de ces bibliothèques et l'accès à chacune de ces bibliothèques est interdit aux étudiants d'autres facultés. Il se pose là un problème d'exiguïté des locaux de la BU.

Un autre volet non moins important est la prise en charge de ceux qui réussissent quand même à se trouver une place dans les locaux de la BU. Le personnel chargé d'accueillir cette masse considérable d'étudiants n'atteint

² Source : résultats BAC sur le site officedubacbenin.bj

³ Source : rapport d'activité de la BU de l'année 2012-2013

pas dix (10) au service communication et coopération de la BU. A en croire Eustache **Megnigbeto** (2006), l'insatisfaction des usagers que sont les étudiants est source de situations conflictuelles avec le personnel des bibliothèques. Cette insatisfaction transparaît dans les propos qu'ils échangent entre eux au sujet de la BU ou dans l'expression des différents problèmes qu'ils rencontrent quotidiennement et qui sont d'ailleurs connus des autorités académiques ou ministérielles. Ses problèmes soulevés par les étudiants sont entre autres⁴ :

- ◆ lenteur dans la recherche documentaire ;
- ◆ trop longue attente pour bénéficier du service ;
- ◆ manque de courtoisie de la part du personnel ;
- ◆ violation du silence par le personnel quand il appelle les demandeurs ;
- ◆ énervement trop facile du personnel car insuffisant et acculé ;
- ◆ manque de professionnalisme du personnel ;
- ◆ manque de personnel.

S'il est vrai que la BU se doit d'accompagner ses usagers dans leur formation académique par des services appropriés, on se demande aujourd'hui si la BU se trouve à la hauteur de cette mission. Pourra-t-on affirmer que la BU contribue réellement à la réussite des étudiants ? Alors que de nos jours nombreux sont les étudiants qui ne savent pas le chemin qui mène à la BU. Il se pose là un grand problème de défi que la BU doit relever : améliorer ses prestations en commençant par séduire les usagers dès leur premier contact

⁴ Source : enquête auprès des étudiants sur les services aux usagers par M. MEGNIGBETO Eustache.

avec la bibliothèque. C'est pour donc apporter notre contribution à cette amélioration qu'après nos observations et nos recherches sur le sujet tout au long d'un stage effectué à la BU, nous avons mené notre réflexion sur : **contribution à l'amélioration des prestations de la BU par la création d'une structure d'accueil.**

Notre travail se fera en trois chapitres :

- ◆ le chapitre préliminaire à travers lequel il se fera une présentation de la BU en passant par les observations de stage, l'inventaire des forces et faiblesses de la BU pour aboutir au ciblage de la problématique.
- ◆ le chapitre premier sera consacré à la détermination du cadre théorique et de la méthodologie, à la réalisation de la collecte des données, à la vérification des hypothèses, à l'analyse des résultats et à l'établissement du diagnostic.
- ◆ le chapitre deuxième quant à lui viendra clore le travail avec les approches de solution à la problématique identifiée et les recommandations diverses.

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

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

Paragraphe 1 : Présentation du lieu de stage

I. Historique

La Bibliothèque de l'Université (BU) est créée en 1970 par le décret n° 70/217/CP/MEN du 21 Août 1970. La bibliothèque a intégré les locaux actuels en juillet 1975 à la faveur du déménagement de l'Université du Dahomey sur le site d'Abomey-Calavi. A partir de 1979, avec la création de l'Université Nationale du Bénin (UNB), il y a eu une décentralisation du système documentaire avec la création d'unités documentaires par établissement d'enseignement. Les unités documentaires autres que la BU au sein de l'UNB étaient :

- ◆ Sur le site d'Abomey-Calavi :
 - la bibliothèque de la FSA,
 - les bibliothèques de section ou laboratoire, le CEDOR à la FASJEP par exemple,
 - les unités de laboratoires de la FAST,
 - et la bibliothèque du Collège Polytechnique Universitaire (CPU).

En dehors d'Abomey-Calavi il y avait :

- ◆ A Porto-Novo :

La Bibliothèque de Ecole Normale Supérieure (ENS) et celle de Institut National de la Jeunesse et de l'Education Physique et des Sports (INJEPS).

◆ A Cotonou :

- la bibliothèques de la Faculté des Sciences de la Santé (FSS),
- le centre de documentation du Centre de Formation à l'Aptitude Professionnelle (CFAP) ;
- la bibliothèque de l'Institut National d'Economie (INE), actuel ENEAM (Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management)
- et celle du Centre Béninois de Langues Etrangères (CEBELAE)

A partir de la création de ces unités, la Bibliothèque Universitaire (BU) installée sur le Campus d'Abomey-Calavi est devenue la bibliothèque centrale, d'où sa dénomination de BUC. Les structures documentaires des facultés et les bibliothèques des écoles professionnelles étaient organisées autour d'elle. Elle avait effectué des dépôts de documents dans presque toutes ces bibliothèques.

Avec les différentes réformes, la Bibliothèque de l'Université évolue vers un service commun de documentation, un service qui devra mettre en réseau toutes les bibliothèques de l'université selon l'arrêté n° 2001-090/MESR/DC/SG/SP du 19 Octobre 2001.

II. Missions et attributions

Selon l'arrêté n° 2001-090/MESR/DC/SG/SP du 19 Octobre 2001 portant organisation, attributions et fonctionnement de l'Université d'Abomey-Calavi, la BUAC a pour missions d'organiser :

- ◆ la documentation scientifique ;
- ◆ les prêts et les échanges nationaux et internationaux des documents et des autres supports de l'information ;
- ◆ la réfection et la remise en état des ouvrages scientifiques ;
- ◆ la collecte et l'entretien des ouvrages scientifiques ;
- ◆ l'assistance technique aux bibliothèques spécialisées des établissements de formation et de recherche ;
- ◆ la mise en œuvre de la politique documentaire de l'UAC, la coordination des moyens correspondants et l'évaluation des services offerts aux usagers ;
- ◆ l'acquisition, la gestion et la communication des documents de toutes sortes qui appartiennent à l'UAC ou qui sont à sa disposition ;
- ◆ la participation, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces documents, à la production de l'information scientifique et technique, à la diffusion ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'UAC ;
- ◆ la participation par l'action documentaire et l'adaptation des services, à toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche ;
- ◆ la coopération avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objets, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation au catalogue collectif ;
- ◆ la formation des utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique ;

- ◆ la fourniture des services d'expertise , d'étude et de conseil aux Administrations , Entreprises et personnes physiques et morales , notamment dans le domaine de l'information, de la documentation , de la communication, des archives ou des technologies de l'information et de la communication.

Paragraphe 2 : observations de stage

I. Etat des lieux

A. Structures organisationnelles

La Bibliothèque de l'Université occupe le rang de direction dans la structure organisationnelle de l'UAC. Son directeur est chargé d'organiser la documentation de toute l'UAC. A cet effet, il prépare le budget de la BUAC, le soumet à l'approbation du conseil de l'Université après avis du conseil de la documentation universitaire. Le Directeur exécute par la suite le budget en qualité d'ordonnateur secondaire. Il dirige le personnel affecté, qu'il répartit entre les services et les divisions. La BU dispose de quatre (04) service à savoir : le Service technique, le Service communication et coopération, le Service de la Comptabilité et le Service administratif.

Le **Service administratif** est chargé de la gestion du personnel et de la carrière administrative des agents de la BU. Le **Service comptabilité** prépare, soumet au vote le budget de la BU et l'exécute. Le **service communication et coopération** est chargé de la mise en œuvre des activités de communication documentaire et de toutes les questions relatives aux relations internationales avec la Bibliothèque. Le **service technique est chargé** du développement des

collections, du traitement des documents et de la gestion des périodiques et publications officielles. Ce service est organisé en trois divisions suivant ces trois fonctions. Sur ces trois divisions, deux sont fonctionnelles. La division gestion des périodiques n'est plus fonctionnelle depuis que le chef division a été admis à la retraite. Notons qu'il y a également la **division informatique** qui elle, est rattachée à la direction. Cette division assure la maintenance des équipements ainsi que la formation du personnel à l'utilisation des TIC.

B. Fonctionnement

Ayant pour mandat essentiel de fournir à la communauté universitaire les ressources et les services documentaires nécessaires, la BU développe une collection encyclopédique de manière à répondre aux besoins et à la documentation de toute la communauté universitaire.

1. Développement des collections

Le développement permet d'accroître le fonds documentaire. Ceci s'exécute par le jeu des acquisitions et l'élagage. Les acquisitions sont préparées à partir de propositions de listes de documents récents. Ces propositions sont collectées et présentées sous forme de cahiers bibliographiques soumis aux usagers, en particulier les enseignants. Les usagers sont invités à cocher ou à sélectionner les titres qu'ils souhaitent faire acquérir. Les titres cochés et sélectionnés sont retournés au responsable du développement des collections qui les compile pour confectionner une liste d'acquisition. De 2009 à 2013, 534 documents ont été déjà acquis par proposition de liste.

Il n'y a plus d'abonnements aux périodiques. Ainsi, au cours de ces cinq (05) dernières années, seulement une dizaine de titres de périodiques a été reçu par don.

Les documents acquis et traités sont intégrés aux collections pour leur mise en consommation.

2. Traitement

Le traitement consiste à l'enregistrement des documents et à l'affectation d'un numéro qui va servir par la suite au prêt. Après cette opération, les documents sont estampillés et équipés. Ensuite, ils sont classifiés avec la Classification Décimale Universelle (CDU) et indexés à l'aide de la liste des Vedettes matières à l'intention des bibliothèques de Martine **Blanc-Mont-Mayeur** et Françoise **Danset** (2002). La classification consiste à attribuer une cote au document. La cote est composée de l'indice suivi des trois premières lettres du nom de l'auteur. On classe tout, du général au particulier en partant de l'idée dont traite le document. Pour le livre suivant par exemple : **Mathématiques pour l'économie et la gestion : analyse et algèbre : cours et exercices corrigés** dont l'auteur est Skander **Belhaj**, la cote est **510 BEL**. Pour procéder à l'indexation, on vérifie le sujet dont traite l'ouvrage et on prend les aspects particuliers pour composer les vedettes matières. Pour l'exemple ci-dessus, les vedettes matières sont :

Analyse //algèbre : économie

Algèbre//analyse : économie.

Le catalogage est informatisé. Il consiste à saisir les informations bibliographiques suivant les champs proposés par la grille Marc 21 dans le

Systeme Intégré de Gestion des Bibliothèques (SIGB) Koha. Ceci se fait dans le respect des règles de la norme NFZ 44050. Approximativement, 18 champs sont remplis avec les références des documents.

3. Diffusion

Le flux des usagers

Tableau 1 : fréquentation : nombre d'entrée en 2013

Année académique	Nombre d'entrée
2012-2013	
Septembre 2012	571
Octobre	2 644
Novembre	5 708
Décembre	5 734
Janvier 2013	7 898
Février	6 609
Mars	7 636
Avril	6 040
Mai	7 038
Juin	5 340
Juillet	3 335
TOTAL	58 553

Ces chiffres prennent en compte tous les usagers, toutes catégories confondues, et représentent le nombre d'entrées et non le nombre de ceux qui ont demandé un service à la BU.

Consultation sur place

Actuellement, **il n'y a pas de prêt à domicile** pour les étudiants. Par conséquent c'est seulement la consultation sur place qui se fait. Pour bénéficier donc de la consultation sur place, l'utilisateur interroge la base de données, prend les références et les reporte sur une fiche de demande de prêt conçue à cet effet. Les demandes sont déposées à la banque de prêt. Après avoir réuni un nombre important de demandes, le personnel passe à la recherche physique des documents dans le magasin. Les documents sont remis aux usagers en échange de leur carte d'étudiant. Le temps de rassembler un nombre considérable de demandes avant d'aller faire la recherche physique engendre une bonne attente qui amène certains usagers à désertier les lieux. **La lenteur dans la recherche physique** décourage les usagers qui finissent par vider les lieux. **Les documents remis par les usagers après consultation ne sont pas systématiquement rangés par le personnel.**

Assistance et orientation

Cette activité consiste à informer les usagers sur les services disponibles et les aider à suivre les procédures de prêt (pour les nouveaux usagers). Mais **cette orientation ne s'observe pas**, car les usagers entrent sans savoir à qui s'adresser. La seule chose à laquelle ils sont contraints, c'est la prise de jeton pour signaler le nombre d'entrées. Ils sont donc livrés à eux-mêmes. Ils circulent sans savoir l'espace qui leur est réservé (il y a l'espace référence qui est réservé à ceux du second cycle uniquement). Et quand ils se retrouvent au mauvais endroit, ils sont interpellés par le personnel. **Il n'y a pas de règlement intérieur**, le projet a été élaboré mais n'a pas été adopté. Il y en a qui ignorent l'existence du magasin, donc ils ressortent après avoir jeté un coup d'œil rapide sur les quelques rayons qui sont dans la salle de lecture.

D'autres encore ignorent les services de la bibliothèque et ne savent où se renseigner. **Il n'y a donc pas une assistance effective aux usagers.** Il n'y a également **pas de guide des usagers** qui pourrait les rendre plus autonomes dans leur recherche.

C. MOYENS

◆ Ressources documentaires

La BU dispose :

- d'un fonds encyclopédique de monographies d'environ vingt mille (20 000) titres ;
- d'une littérature grise de 4904 **thèses et mémoires mal conservés** ; (les thèses et mémoires sont entassés dans quelques rayonnages dans un coin du magasin avec une partie non traitée et des exemplaires perdus)
- d'un fonds de périodiques d'une dizaine de titres courants.

Ce fonds est géré par une ressource humaine importante.

◆ Ressources humaines

La BU dispose de 21 agents toutes catégories confondues :

Tableau 2 : répartition des agents de la BU par niveau d'étude.

Niveaux	Effectifs
Cadres supérieurs (BAC + 5 et plus)	04
Universitaires (BAC + 4 au plus)	03
Niveau BTS	01
Niveau BAC (n'ayant pas de diplôme professionnel)	04
Technicien en informatique	01
Conducteur de véhicule administratif	02
Autres niveaux	06
Total	21

Parmi ces 21 agents, le service communication et coopération dispose de 09 dont :

- 04 cadres (02documentalistes, 01 géographe et 01 ingénieur polygraphe)
- 02 niveaux BAC
- 01 niveau BEPC
- 02agents de soutien

Des quatre (04) cadres, les deux (02) professionnels du domaine s'occupent du magasin. Les deux non professionnels s'occupent de la gestion de salle. Les autres activités reviennent aux cinq (05) autres.

- ◆ Ressources matérielles

- Espaces de travail pour les usagers

La BU dispose actuellement de deux espaces pour accueillir les usagers. La salle de lecture qui offre une superficie de 400 m² (espace réparti entre la lecture et les références) et le Centre Numérique de recherche documentaire (CNRD). Le magasin, cent quarante (140) mètres carrés, ne renferme que les monographies et la littérature grise, avec tous les équipements possibles.

- Equipements

Comme mobiliers, la BU dispose de vingt (20) tables avec dix (10) chaises chacune soit deux cent (200) places assises dans la salle de lecture. Ce nombre de place n'arrive pas à contenir les usagers en période d'affluence. L'**exiguïté des locaux** amène les usagers à se retourner parfois sans même entrer dans la bibliothèque. Cinq (05) présentoirs d'un mètre de longueur avec des casiers qui servent à ranger les anciens numéros de périodiques sont disposés au fond de la salle de lecture. Dans le magasin, neuf cent (900) mètres linéaires de rayonnages en bois massif, composés de six (06) rayons à double faces et de deux (02) rayons simples adossés au mur sont réservés pour le rangement et le stockage des documents.

- ◆ Ressources informatique

Actuellement, c'est le catalogue collectif qui est utilisé pour la consultation des documents. A ce jour, la BU dispose de huit (08) postes de consultation de catalogue acquis progressivement entre 2008 et 2011 dont sept (07) en panne et le CNRD abrite une soixantaine d'ordinateurs. Cet état

de chose limite la consultation du catalogue collectif. Chaque usager a deux (02) mn pour faire sa recherche afin de laisser la place aux autres. Ce qu'ils n'arrivent toujours pas à faire. Certains donc préfèrent repasser quand l'affluence serait moindre.

II. Inventaire des forces et faiblesses

A. Force

- ◆ la BU, comme l'ensemble de toute l'Université dispose d'une connexion Internet d'un débit appréciable,
- ◆ d'un fonds documentaire encyclopédique,
- ◆ de personnel dont une partie est qualifiée,
- ◆ d'un catalogue collectif informatisé qui informe sur les ressources des autres bibliothèques.

B. Faiblesses

Il s'agit notamment de :

- ◆ absence d'un règlement intérieur
- ◆ absence d'abonnement aux périodiques.
- ◆ absence de prêt à domicile
- ◆ lenteur dans la recherche pour satisfaire les usagers
- ◆ non rangement des documents après retour de la consultation
- ◆ absence d'orientation des usagers
- ◆ non effectivité de l'assistance aux usagers
- ◆ absence d'un guide des usagers

- ◆ mauvaise conservation des thèses et mémoires
- ◆ exigüité des locaux

Section 2 : ciblage de la problématique

Paragraphe 1 : choix de la problématique et justification du sujet

I. Choix de la problématique

Les problèmes ci-dessus évoqués ont été regroupés par centres d'intérêts dans le tableau que voici :

Tableau3 : Regroupement des problèmes par centres d'intérêt et formulation du sujet

N°	Centres d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématiques
1	Diffusion de l'information	absence de prêt à domicile lenteur dans la recherche pour satisfaire les usagers non rangement des documents après le retour de la consultation	Faiblesse dans la diffusion de l'information	Problématique d'une meilleure diffusion de l'information
2	Information du public	- inexistence d'un règlement intérieur - inexistence d'un guide des usagers	Absence d'information du public.	Problématique de communication à l'endroit du public.
3	Prise en charge des usagers	absence d'orientation des usagers non effectivité de l'assistance aux usagers	Absence d'accueil.	Problématique d'une bonne prise en charge des usagers à travers l'amélioration de la qualité de l'accueil.

De ce regroupement, nous avons ciblé trois problématiques à savoir :

- ◆ Problématique d'une meilleure diffusion de l'information
- ◆ Problématique de communication à l'endroit du public
- ◆ Problématique d'une bonne prise en charge des usagers à travers l'amélioration de la qualité de l'accueil.

La première problématique peut être résolue par la mise en place d'une bonne politique de diffusion de l'information. La deuxième problématique peut être résolue par l'adoption d'une bonne stratégie de communication à l'endroit des usagers. La troisième quant à elle, peut être résolue par l'amélioration des qualités de l'accueil.

Partant du principe qu'il faut accueillir l'utilisateur avant qu'il ne découvre la richesse du fonds documentaire de la bibliothèque, nous avons opté pour la troisième problématique intitulée : **Problématique d'une bonne prise en charge des usagers à travers l'amélioration de la qualité de l'accueil.**

II. Justification

A travers l'état des lieux et avec les observations, on constate que la BU ne dispose pas d'un cadre attrayant et convivial pour une meilleure prise en charge des usagers. En effet, la BU s'évertue à donner le meilleur à ses usagers par ses prestations et ses services. Néanmoins, malgré ses maints efforts, elle n'arrive pas à se forger une bonne image. Consciente qu'elle peut relever ce défi et fournir de meilleures prestations à travers un accueil chaleureux et bien organisé, nous avons porté notre intérêt sur cette troisième problématique qu'est : **Problématique d'une bonne prise en charge des usagers à travers l'amélioration de la qualité de l'accueil.**

Alors, pour apporter notre contribution à l'amélioration des prestations de la BU, la problématique que nous avons choisie paraît cruciale, pas parce que les autres sont moins importantes, mais elle s'impose beaucoup plus parce que l'accueil se trouve au début et à la fin de toutes démarches de service d'information.

Paragraphe 2 : spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution.

I. Spécification de la problématique

Selon Jean-Claude **Brochard**, (2011) la bibliothèque est un système complexe dans lequel l'accueil et le service public sont une fonction stratégique : « bibliothèque = public parce qu'une bibliothèque sans public n'a pas de raison d'être ». Dans un contexte de changement, devenu de plus en plus concurrentiel, proposer au public un accueil et un service de qualité est un gage de succès et de fréquentation. Encore que les usagers en question sont les étudiants et tout le personnel de l'université. Raison de plus pour soigner les services et les adapter à chaque catégorie d'usagers.

Les contacts du personnel avec le public commencent par son information. Les possibilités qui s'offrent à l'utilisateur sont variées. L'information du public peut prendre la forme de l'aide au lecteur. Elle fait partie intégrante de la démarche d'une bibliothèque. Elle est dispensée par le personnel et se décline ainsi : la mise en place d'un accueil et d'une orientation, matérielle et intellectuelle des usagers, avec un bureau de renseignements et d'inscription qui sera la première image de la bibliothèque. Cela implique de disposer d'un personnel, disponible, efficace et qualifié.

Maurice **Agbetou** (2010) affirme que « les étudiants qui fréquentent la bibliothèque se plaignent de l'exiguïté des locaux, de l'insuffisance des documents, de la lenteur dans le service, de la non fiabilité des services, de la non fiabilité des outils de recherche, des bruits et du retard du personnel ; a en croire certains, ils sont laissés à eux-mêmes quand ils rencontrent des difficultés pour accéder à l'information... ». D'autre part « il existe des étudiants qui n'ont jamais mis pied à la BU et pire encore ignorent l'existence d'une bibliothèque sur le campus d'Abomey-Calavi [...] malheureusement, l'état actuel de la bibliothèque de l'université est loin de relever ce défi ». Selon cet article, cet état de chose est dû au « manque de professionnalisme et de courtoisie de la part du personnel ».

Lorsque le lecteur vient en bibliothèque, il devra trouver à la porte de celle-ci les horaires d'ouverture clairement énoncés. Sans oublier de signaler les horaires modifiés, le cas échéant lors des périodes de vacances, ou les raisons d'une fermeture en cas de force majeure (grève). Lorsque le public pénètre dans la bibliothèque, il devra autant que possible avoir face à lui un agent d'accueil pour l'orienter et le renseigner. Grâce à une signalisation claire et bien visible, il devra également être en mesure de s'orienter par ses propres moyens. Peut-on affirmer qu'à la BU les horaires d'ouverture sont signalés ? Existe – il une orientation des usagers ? À qui s'adresse l'utilisateur quand il a des préoccupations ? est- il vraiment informé des services de la BU ? Que fait alors la BU pour rehausser son image ? Voilà autant de questions auxquelles nous essayerons d'apporter des éléments de réponses lors de notre démarche méthodologique.

II. Détermination des séquences de résolution de la problématique

La problématique de l'étude étant posée et les problèmes spécifiques déterminés, ils s'en suivront l'identification des causes de ces problèmes et la spécification des hypothèses de l'étude pour la réalisation du tableau de bord.

La revue de littérature ainsi que la définition de la méthodologie viendront boucler cette partie de l'étude. Parlant de méthodologie, elle est constituée des points ci-après :

- ◆ L'approche théorique qui se consacre au point des écrits sur le sujet ;
- ◆ L'approche empirique composée des techniques de collecte des données indispensables à la vérification des hypothèses formulées.

CHAPITRE PREMIER :
CONCEPTION ET MISE EN
APPLICATION DU CADRE
THEORIQUE ET
METHODOLOGIQUE.

Section 1 : cadre théorique et méthodologique de l'étude.

Paragraphe 1 : des objectifs de l'étude à la revue de littérature.

I. Fixation des objectifs de l'étude; identification des causes possibles et formulation des hypothèses.

Après état des lieux, les problèmes qui ont été repéré sont : **le problème général** qu'est l'absence d'un accueil et **les problèmes spécifiques** que sont l'absence d'orientation des usagers et la non effectivité de l'assistance aux usagers.

A. Fixation des objectifs de l'étude.

Les objectifs de l'étude ont été fixés par rapport aux problèmes à résoudre ci-dessus énumérés. Ils sont structurés en objectif général et objectifs spécifiques.

◆ Objectif général

L'objectif général de notre étude est de contribuer à l'amélioration de l'image de la BU par ses prestations.

◆ Objectifs spécifiques

Ils sont formulés en fonction des problèmes spécifiques identifiés. Nous avons :

- **Objectifs spécifique n°1** : mieux orienter des usagers.
- **Objectif spécifique n°2** : assister effectivement les usagers.

Pour répondre à ces objectifs, il est nécessaire de formuler des hypothèses.

B. Identification des causes possibles liées aux problèmes et formulation des hypothèses

Il s'agit de rechercher les causes liées au problème général et aux problèmes spécifiques choisis puis de formuler les hypothèses.

◆ Causes spécifique n°1

L'absence d'orientation des usagers est causée par un manque de personnel qualifié.

Hypothèse spécifique n°1

Le manque de personnel qualifié explique l'absence d'orientation des usagers.

◆ Causes spécifique n°2

Le non effectivité de l'assistance aux usagers a pour cause le manque de personnel qualifié.

Hypothèse spécifique n°2

Le manque de personnel qualifié explique la non effectivité de l'assistance aux usagers.

C. Construction du tableau de bord de l'étude

Les causes identifiées qui sont à la base des différents problèmes retenus nous ont amené à formuler des hypothèses liées à chacune d'elles. Ainsi, la problématique choisie, le problème spécifique retenu, les objectifs définis, les causes supposées être à la base des problèmes et les hypothèses de travail identifiées ci-dessus peuvent être résumés dans le tableau de bord de l'étude (TBE) qui se présente comme suit :

Tableau n°4: Tableau de bord de l'étude (TBE)

Niveaux d'analyse	Problèmes	Objectifs	Causes certaines	Hypothèses	
Niveau Général	<u>Problème général</u> Absence d'accueil	<u>Objectif général</u> Contribuer à l'amélioration de l'image de la BU par ses prestations	<u>Cause générale</u>	<u>Hypothèse générale</u>	
Niveaux Spécifiques	1	<u>Problème spécifique N°1</u> Absence d'orientation des usagers	<u>Objectif spécifique N°1</u> Mieux orienter les usagers	<u>Cause spécifique N°1</u> insuffisance de personnel qualifié.	<u>Hypothèse spécifique N°1</u> L'insuffisance de personnel qualifié explique l'absence d'orientation des usagers.
	2	<u>Problème spécifique N°2</u> Non effectivité de l'assistance aux usagers	<u>Objectif spécifique N°2</u> Assister effectivement les usagers	<u>Causes spécifique N°2</u> insuffisance de personnel qualifié	<u>Hypothèse spécifique N°2</u> L'insuffisance de personnel qualifié explique la non effectivité de l'assistance aux usagers.

II. REVUE DE LITTERATURE

L'accueil et les services aux usagers ont été abordés avant nous par d'autres études.

Jacqueline **Donkpegan** (2011) fait ressortir l'absence de visibilité de la BUC et montre ainsi l'importance de l'accueil pour la réalisation de celle-ci. Mireille **Hanlannon** (2008) propose la formation des usagers afin que ces derniers deviennent autonomes dans la recherche documentaire. Ces deux mémoires ont passé en revue les problèmes liés à la prise en charge des usagers. Ces problèmes sont de divers ordres. Seulement, l'aspect visibilité par le service de référence et la formation des usagers ont fait l'objet de ces deux travaux. La question de l'accueil donc jusque-là n'a été abordée par aucun mémoire. Néanmoins, Eustache **Megnigbeto** (2006), révèle à travers les résultats des enquêtes auprès des utilisateurs que la BU offre un mauvais accueil aux usagers parmi une multitude de problèmes soulevés par les utilisateurs.

Consciente de cet état de choses, la Bibliothèque universitaire à travers des ateliers qui comportent diverses communications thématiques forme son personnel tout au long de l'année. L'une de ces formations s'est déroulée du 13 au 17 octobre 2008 dans l'enceinte de la bibliothèque selon le rapport produit par Anne-Marie **d'Almeida Santos**. Elle a pris en compte l'environnement humain de la bibliothèque que constituent l'accueil et l'orientation des usagers. Cette formation n'a pas été suffisante pour que la bibliothèque retrouve toute sa notoriété. Celle de 2012 donc, qui a eu lieu du 1^{er} au 2 février à **Covè** a fait un petit sondage sur les relations du personnel

avec les usagers. Afin d'améliorer cette relation, il a été suggéré une formation à l'accueil de tout le personnel de la BU.

Malgré tous ses efforts, la BU n'a toujours pas connu de décollage. Les relations avec les usagers demeure un véritable handicap pour l'essor de la BU. Le problème lié à l'accueil n'est pas récent. Bon nombre de bibliothèques en souffrent. Car très souvent, la partie technique est privilégiée au détriment des services aux usagers. Or, l'accueil de nos jours devient de plus en plus une fonction primordiale pour toutes les bibliothèques.

Lucie **Munsch** (2013) à travers un travail effectué sur l'approche de l'accueil en bibliothèques municipales, affirme que l'accueil dans une bibliothèque est différent de l'accueil personnel, relevant de l'hospitalité et faisant appel aux simples règles de politesse. La différence entre un accueil spontané et un accueil professionnel est que dans ce second cas, il revêt une fonction de représentation. On accueille au nom de la bibliothèque, pas en son nom propre. La qualité de l'accueil est importante pour l'image de la bibliothèque, d'abord par la courtoisie et la disponibilité des équipes. L'accueil en bibliothèque est multiple : ce terme recouvre aussi bien l'orientation dans les lieux, les inscriptions (au service de prêt, mais aussi aux activités culturelles, aux ateliers), l'enregistrement des prêts-retours et/ou l'assistance aux automates, le renseignement, qu'il soit ou non bibliographique, voire en ligne, etc. elle nous livre en bref que accueillir c'est ouvrir, être disponible et aller à la rencontre de l'utilisateur.

Pour Vincent **Chekib** (2008), il faut penser le juste accueil comme une pratique politique d'ouverture sans se perdre, ni exclure. L'accueil suppose une volonté proprement politique. Alice **Lemesle** (2009) dit que s'il

est nécessaire de repenser l'accueil des étudiants en BU, c'est que le contexte universitaire a fortement changé depuis les années 1960. Des facultés aux effectifs réduits sont nées l'université de masse, aux étudiants nombreux, socio-culturellement variés. Ainsi, l'accueil en bibliothèque est fondamental et doit faire objet d'attention particulière. Toute stratégie d'accueil doit répondre à trois (03) grands principes d'efficacité : l'immédiateté, la lisibilité et l'identité.

Paragraphe 2 : méthodologie adoptée

I. Approche théorique

La question de l'accueil a intéressé plusieurs auteurs. Ils ont démontré par leurs apports respectifs ce qui doit être pour réussir un bon accueil. Pour Bertrand **Calenge** (1999), l'accueil est un acte personnel. Rien ne peut remplacer le sourire, l'attention, l'amabilité, l'écoute. Il faut se mettre à la place de l'utilisateur. On ne peut donc orienter sans écouter, ni prêter attention à ce que le lecteur dit. Yves **Sartiaux** (1998) ajoute que l'accueil concerne tous les agents : l'ensemble des personnels et l'ensemble du fonctionnement de la bibliothèque doivent en être imprégnés. Chacun dans son service est donc en situation d'accueil. Ce n'est qu'à ce titre que tous les problèmes liés à l'accueil seront réglés. Parlant de résolution, c'est Annie **Garden** (1998) qui nous livre quelques stratégies. Face donc au problème de l'orientation, il faut d'abord répondre à ceux qui ignorent les usages d'une bibliothèque comme aux exigeants, savoir reconnaître les besoins afin de mieux situer. D'autre part, savoir dissuader quand la demande dépasse les missions de la bibliothèque ainsi que la gestion de l'affluence sont gages d'un bon accueil.

Françoise **Hecquard** et Ilios **Kotsu** (2009) affirment qu'il faut identifier les différents types de publics, notamment ceux considérés comme difficiles et les publics présentant un handicap. Ceci permet de mieux les connaître afin d'ajuster les services demandés. Marielle **de Miribel** (2009) trouve qu'il faut entre autres la connaissance du métier, la gestion de la polyvalence, la mise en valeur des ouvrages et collections et la connaissance des services de la bibliothèque.

La fonction d'accueil selon Jean-Philippe **Accart** (2008), est essentielle dans les bibliothèques : elle doit être pensée, réfléchi au sein d'une équipe. L'accueil en bref se présente comme suit :

- ◆ écoute et assistance à l'utilisateur
- ◆ disponibilité du service
- ◆ traitement rapide et efficace des demandes
- ◆ qualité de l'offre du service.

II. Approche empirique

L'approche empirique permettra de mettre en exergue la méthode d'enquête envisagée à travers les outils de mobilisation, des données de dépouillement et de présentation des données. Pour ce faire, nous avons élaboré un questionnaire. En cela, nous aurons à franchir plusieurs étapes : identification des enquêtés; nature de l'enquête ; techniques de dépouillement et outils statistiques de présentation des données.

◆ **identification des enquêtés**

Dans le cadre de notre enquête, nous avons identifié comme population cible le personnel du service communication et coopération de la BU. Les informations nécessaires pour la vérification de nos hypothèses ne peuvent provenir que du personnel en contact direct avec les usagers. C'est ce qui justifie ce choix.

◆ **nature des enquêtes**

La collecte des données nécessaires à notre étude, a été réalisée au moyen de questionnaire adressé au personnel du service communication et coopération.

◆ **technique de dépouillement et outils statistiques de présentation des données**

Le dépouillement des données recueillies s'est fait manuellement. Quant à la présentation des résultats, elle a été faite par catégorisation en fonction des problèmes spécifiques et l'appréciation des réponses obtenues dans les différents entretiens.

Section 2 : Des enquêtes à la vérification des hypothèses.

Paragraphe1 : Enquêtes et vérification des hypothèses.

Dans ce paragraphe, nous présenterons notre enquête et analyserons les données recueillies en vue de vérifier les hypothèses émises.

I. Déroulement de l'enquête et difficultés rencontrées

◆ Déroulement de l'enquête

La réalisation des enquêtes dans le cadre de nos travaux de recherche s'est faite durant notre séjour à la BU.

◆ Difficultés rencontrées et limites de données

Mentionnons ici que tout n'a pas été rose lors des travaux de recherche. Les difficultés inhérentes à toutes activités de recherche ont quelque peu limité les résultats. Comme difficultés, le nombre de compétences est limité. Ainsi, nous n'avons eu qu'un seul agent compétent dans le domaine de la bibliothéconomie. En dépit de tout ce qui précède, nous estimons que les résultats obtenus reflètent la réalité et méritent de ce fait une analyse profonde.

La collecte des données étant faite, il convient de procéder à leur traitement et à l'analyse de ces données afin d'en tirer les renseignements nécessaires.

II. Présentation des résultats de l'enquête et vérifications des hypothèses

Les résultats des enquêtes réalisés sont présentés et analysés en tenant compte de chacun des problèmes spécifiques en résolution. Ces résultats se présentent sous forme de tableaux.

◆ Présentation des résultats de l'enquête

Dans cette partie nous restituerons l'opinion du personnel de la BU suivie d'analyse. Nous avons interrogé le personnel du service

communication et coopération qui est en charge de l'accueil et du service aux usagers. Sur les 09 agents affectés à ce service, nous avons pu interroger huit; quatre d'entre eux ont répondu à nos questions; quatre autres ont estimé qu'ils n'avaient pas la qualification requise pour répondre. Parmi ceux qui ont répondu, il y a le Chef Division assistance aux usagers qui est un documentaliste de niveau BAC+5), deux chargés de prêts (1 titulaire d'une maîtrise en géographie et un étudiant en histoire) et l'un qui est Chef Division gestion des salles, ingénieur polygraphe.

Au total, nous avons alors un professionnel et trois non professionnels. Seul le professionnel a répondu à toutes les questions.

A la BU, il ya un espace réservé aux étudiants du second cycle et un autre aux autres usagers. Mais aucune signalisation ne les distingue. D'après le chef division assistance aux usagers, la BU avait conçu des pancartes d'identification en contre-plaqué qui devaient être placées pour signaler les différents espaces; mais elles ne le sont pas; les raisons ne sont pas connues; le sort des pancartes non plus. Pour informer les usagers de ses services, la BU procède par affichage dans ses locaux ou à l'entrée. Il n'existe pas de livret ou recueil que la BU édite régulièrement pour informer ses usagers sur les horaires et leurs droits et devoirs. Le Chef division explique ici que la BU a recommandé l'élaboration d'un prospectus qui a été finalisé mais qui n'est pas encore validé par les autorités.

Les usagers sont initiés à la recherche dans le catalogue informatisé; cependant, quand l'utilisateur n'arrive pas à interroger le catalogue, il demande de l'aide au personnel. Aussi, par anticipation, des séances d'initiation

collective sont organisées avec l'aide des enseignants, déclare, le chef Division. Ces séances ne sont cependant pas systématiques. Les autres enquêtés affirment avoir toujours fait de leur mieux pour servir l'utilisateur si le document est à portée de main ou si le document fait partie de ceux assez sollicités et s'ils en maîtrisent les références. Pour faire des recherches dans un ouvrage de référence, l'utilisateur ne sollicite pas toujours le personnel car ils ont un complexe, selon le chef division. Par contre, deux autres enquêtés affirment qu'ils sont sollicités pour les recherches dans les ouvrages de référence comme les encyclopédies.

A la BU, les difficultés que rencontre le personnel dans l'assistance aux usagers sont diverses et variées; elles sont surtout liées aux catégories d'utilisateurs : les étudiants de toutes les facultés et écoles, de la 1^{ère} année aux doctorants. Autrement dit, il s'agit des besoins illimités des usagers face aux ressources documentaires limitées de la BU, le manque d'espace, l'incapacité de certains usagers à bien remplir les demandes de prêt ou de consultation, l'impatience et le manque de discipline des usagers envers le personnel.

Des suggestions qui ont été faites par le chef division, il faut doter la BU de ressources humaines qualifiées et rendre effectif le service d'accueil en y affectant un agent. Les autres enquêtés trouvent qu'il faut repenser le système d'accueil de la BU, multiplier les ordinateurs de consultation du catalogue, mettre à la disposition des usagers une base de données imprimées et leur faire une formation sur la recherche documentaire.

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

I. Vérification des hypothèses

Le Chef division a déclaré que pour que la BU puisse réellement s'occuper de l'accueil et de l'assistance aux usagers, il faut recruter du personnel qualifié et ressuscité la division accueil. Il ressort des réponses recueillies que l'assistance aux usagers n'est pas systématisée à la BU parce qu'il n'y a en fait pas d'agent aux qualifications requises à qui confier cette tâche. La cause à la base de l'absence d'orientation des usagers et de la non effectivité de l'assistance aux usagers est le **manque de personnel qualifié**.

II. Etablissement du diagnostic

Après avoir identifié les maux dont souffre la structure objet de notre étude, un diagnostic s'impose.

◆ Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°1

Suite à la vérification de l'hypothèse spécifique n°1, nous avons retenu définitivement que **l'absence d'orientation des usagers est causée par l'insuffisance de personnel qualifié**.

◆ Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°2

La vérification de l'hypothèse spécifique n°2 nous conduit à retenir que **la non effectivité de l'assistance aux usagers est causée par l'insuffisance de personnel qualifié**.

**CHAPITRE DEUXIEME:
APPROCHE DE SOLUTIONS ET
CONDITIONS DE MISE EN
ŒUVRE**

Section 1 : Approches de solutions

Paragraphe 1 : Pour une bonne orientation des usagers

Rappelons que le problème spécifique déterminé à ce niveau est l'absence d'orientation causé par le manque de personnel qualifié. Durant notre séjour à la BU, au service communication et coopération, nous avons eu à suivre les usagers dans la recherche documentaire. Souvent, les usagers ne savent pas qu'il faut consulter le catalogue. Notre travail a été de les instruire sur les services de la BU. En cette période (octobre-novembre) les usagers étaient en grand nombre de nouveaux bacheliers. Ils ne connaissent rien de la bibliothèque et probablement n'ont jamais fréquenté une bibliothèque. Nous en avons guidés jusqu'à l'obtention de documents ou jusqu'à satisfaction complète sur leur besoin d'information sur la BU. Ainsi, nous avons demandé par exemple de commencer par le premier geste qui consiste à prendre les jetons pour signaler leur entrée. Aussi, les opportunités qu'offrent la BU leurs sont présentées ainsi que les endroits qui leurs sont réservés dans la salle de lecture. Notre orientation a pris en compte aussi les propositions de livres lorsque l'utilisateur ne sait pas exactement ce dont il a besoin.

Paragraphe 2 : Pour une assistance effective des usagers

Ici, le problème spécifique qui a été identifié est la non effectivité de l'assistance aux usagers qui est causé par le manque de personnel qualifié. En effet, Les usagers ne savent pas consulter le catalogue. La disponibilité du document, la cote et le nom de l'auteur constituent souvent des handicaps aux

usagers. Généralement, ils se contentent du titre du document lorsqu'ils remplissent les fiches de prêts. Il faut alors les suivre et leur montrer quelle information relever. Pour la disponibilité par exemple, c'est un catalogue collectif donc le document n'est pas systématiquement à la BU. Dans le catalogue, il faut donc vérifier et s'assurer que le document est disponible à la BUC. La cote quant à elle est souvent mal notée, parfois sans les trois premières lettres du nom de l'auteur et d'autres fois encore, c'est le numéro d'enregistrement qui est noté à la place de la cote. Le nom de l'auteur, lui, est parfois mal écrit ou non écrit. Ou encore, l'utilisateur écrit le prénom seul. Dans l'un de ces trois cas, nous leur expliquons qu'il faut vérifier la disponibilité du document dans la base, et écrire les nom et prénom de l'auteur. Pour la cote nous leur expliquons son importance pour la rapidité dans la recherche et leur montrons là où elle est inscrite dans la base. Un usager qui veut par exemple un document sur « **mathématiques : algèbre : MPSI de J. Monier** » a présenté une fiche qui comporte comme titre « **mathématiques MPSI** ». Dans ce cas, nous leur demandons de revoir correctement le titre dans la base pour s'assurer du titre. D'autre part, tous les usagers ne savent pas manipuler l'ordinateur, il faut leur montrer comment faire la recherche. Quand il n'y a pas la connexion, il faut échanger avec les usagers pour quand même essayer de retrouver le document. Dès leur entrée jusqu'à la sortie de la bibliothèque, ils sont suivis de très près afin de vite déceler leur besoin.

Pour illustration, un usager voulait de la documentation sur les médias en général, sans aucune autre précision. Nous avons engagé une discussion avec lui. Au bout de l'échange, nous avons compris ce qui pourrait l'intéresser et lui avons proposé trois documents sur les médias: le premier document aborde les médias de façon générale et les deux autres ont rapport avec l'essentiel sur les médias. Il a été intéressé par les trois documents et les a consultés l'un

après l'autre. La seconde illustration a trait à un autre usager qui avait besoin de la documentation sur les troubles digestifs; il n'y avait pas la connexion pour qu'il consulte le catalogue afin de faire un choix précis. Nous avons donc fait la recherche dans le magasin en tenant compte de la discipline et lui avons présenté des documents à choisir. L'usager a fait son choix et a avoué être satisfait. Il y a eu d'autres cas où les usagers arrivent pour des besoins de documents précis, c'est-à-dire bien identifiés; lorsque qu'il n'y a plus d'exemplaires disponibles de ces documents, nous leurs proposons d'autres qui on traité du même sujet.

Section 2 : Condition de sa mise en œuvre

Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit de l'équipe rectorale

Il urge que l'équipe rectorale mette à la disposition de la BU des agents qualifiés qui pourront œuvrer à l'amélioration des prestations de la BU. Sans ceci, toute action entreprise serait vaine. Des professionnels d'action culturelle doivent être embauchés pour mieux s'occuper des usagers. L'équipe rectorale peut dans son programme de développement de l'UAC, intégrer la bibliothèque afin de la valoriser. La BU étant un outil d'accompagnement pour la formation académique des étudiants, il faut qu'elle soit privilégiée. Il est souhaitable qu'on inscrive dans les programmes d'étude la recherche documentaire.

Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des organes de gestion et de la direction de la BU.

Les organes de gestion de la BU doivent penser à l'établissement de l'organigramme de la BU. Dans l'organigramme, doit être intégré l'accueil des usagers. Ainsi, l'accueil serait mieux pensé et confié spécialement à une équipe.

Des formations régulières et des bilans d'activités doivent se faire pour rendre compte de l'évolution du service. Egalement des ajustements doivent se faire en fonction des usagers. Le personnel doit être motivé et encouragé puisque la relation humaine n'est pas facile à gérer. Aussi, il faudra convaincre les enseignants de faire des visites guidées à leurs étudiants. Avoir l'adresse mail de tous les chefs de département de façon à envoyer systématiquement les nouvelles acquisitions du profil de leurs départements d'enseignement.

Faire connaître la BU et améliorer la communication à l'endroit des usagers

Les organes de gestion de la BU doivent œuvrer afin que cette dernière bénéficie de plus de visibilité. Il faut que la BU soit connue. Ainsi, il serait souhaitable que des signalétiques externes soient placés depuis l'entrée principale de l'université jusqu'au seuil de la bibliothèque.

A l'intérieur de la BU, il faut des fiches de signalisation ou des pancartes pour pouvoir indiquer chaque espace et son utilisation et un tableau d'affichage.

Il faudrait aussi qu'elle soit dotée d'outils nécessaires pour la bonne marche de ses activités, notamment : le règlement intérieur et le guide des usagers.

Par ailleurs, il sera laissé aux usagers même la possibilité de se prononcer sur les services rendus. Pour ce faire, des boîtes à suggestions ou cahiers de suggestions seront déposés à un endroit visible de la bibliothèque. De grâce, les opinions des usagers doivent être prises en compte pour l'amélioration des prestations.

La BU doit adopter une approche marketing qui prendra en compte les points ci-après : le diagnostic, l'analyse et la stratégie. Comme stratégie, elle peut se servir de :

La publicité ou la promotion

Elle est l'ensemble des messages émis, au moyen de différents médias, par l'entreprise vers ses différents interlocuteurs et destinés à créer une image positive de l'entreprise et de son offre. La publicité peut se faire à travers les journaux universitaires ou la radio univers par exemple. La publicité permettra aux usagers de mieux connaître la BU ainsi que les services mises à leurs dispositions. C'est un moyen facile et pratique. Elle peut aussi prendre la forme d'affichages sur le campus et à la BU même.

Les journées portes ouvertes

Les journées portes ouvertes servent à mettre en valeur auprès des nouveaux usagers et des anciens aussi, toute la richesse de la bibliothèque. Ceci permettra aux usagers de dialoguer avec le personnel sur tous les sujets les préoccupants. Elles peuvent se faire en octobre, à la rentrée universitaire et

s'étendre sur une semaine entière pour permettre aux usagers d'y participer massivement.

L'animation, les jeux concours

La BU peut organiser des jeux concours auxquels les étudiants pourront participer. Le jeu concours est non seulement une opération de publicité, partagée sur les différents réseaux sociaux mais s'avère être très bénéfiques pour l'image de marque, nous dit **Stéphane Riss, directeur d'ADN Réputation**. Comme lots, les vieux documents qui ne font plus objets de consultation peuvent être offerts aux gagnants.

La sensibilisation (Conférence - débat)

Bon nombre de professeurs d'université font de la recherche. Ainsi, pour amener les étudiants à toucher du doigt les expériences en matière de recherches, les chercheurs peuvent organiser des conférences à la salle de lecture de la BU. Cette activité donnera de la visibilité à la BU d'une part et permettra aux professeurs de partager leurs expériences avec leurs étudiants.

Aussi, la BU dans son programme d'année peut insérer des conférences où des thèmes d'actualités seront développés par des professeurs de renom.

Elle peut participer aux journées qu'organise l'UAC afin de montrer toutes les possibilités pour elle d'offrir ses prestations. Ceci peut aussi l'amener à tisser des relations de partenariat avec les participants.

Après avoir fait le nécessaire pour une bonne fréquentation, il est nécessaire de penser à la prise en charge des usagers.

Prise en charge des usagers

La structure d'accueil est chargée des relations avec les usagers. Pour une bonne prise en charge des usagers, il faudrait donc que la BU pense à la création d'une structure d'accueil.

◆ Création d'une structure d'accueil

Créer une structure d'accueil n'a pas besoin de grande chose. Cette structure nécessite au moins deux (02) agents professionnels de la bibliothéconomie et trois agents non professionnels. La structure d'accueil doit être bien organisée avec des stratégies bien définies, prêtes à être actualisées selon les besoins. Il urge ainsi de définir **les missions d'une telle structure, les moyens matériels et humains pour sa mise en œuvre, le fonctionnement et les conditions pour un bon accueil.**

Selon Josette **Springer**, c'est avec le service d'accueil, point de passage obligé de tout utilisateur, que se joue l'image de la bibliothèque. La mise en espace doit donc être particulièrement étudiée, qu'il s'agisse de l'acoustique, de l'éclairage ou du mobilier et de l'organisation des postes de travail. Parlant d'espace, il faut un emplacement bien visible, qui serait au premier plan dans la bibliothèque, par exemple, à l'entrée de la BU. Comme moyen matériel donc il faut disposer d'un bureau ou d'une banque d'accueil facilement identifiable.

Il est nécessaire de nommer un responsable du service de l'accueil pour garantir la qualité de celui-ci. A l'accueil donc, il faut toute une équipe compétente et dynamique. Le personnel à l'accueil doit faire preuve de

neutralité et de patience. Dans l'introduction de son mémoire, Marinette **Gilardi** mentionne que « les bibliothécaires sont des ponts » qui permettent aux utilisateurs d'accéder à l'information documentaire. Pour ce faire, les bibliothécaires doivent se montrer accessibles afin de permettre aux usagers d'exposer leurs problèmes sans peine.

La première composante de l'accueil est la relation humaine qui s'établit entre ceux qui accueillent et ceux que l'on accueille. Les usagers doivent donc être bien accueillis pour que cette relation soit en faveur de la bibliothèque.

Si le service d'accueil d'une bibliothèque a besoin de personnel stable et formé, on peut aussi, à certains moments, renforcer cette équipe en mobilisant le personnel en place ou en faisant appel à des renforts extérieurs.

Pour assurer un bon accueil, il faut que le personnel soit motivé. Des formations à l'accueil comme le dit B. **Calenge** (1999) peuvent se faire aussi afin d'ajuster l'accueil aux catégories d'usagers. Pour répondre convenablement au besoin de l'utilisateur donc, il faut la :

- ◆ connaissance du public: il faut identifier ici les différents types de publics, notamment ceux considérés comme « difficiles » et les publics présentant un handicap, les uns et les autres impliquant une approche spécifique.
- ◆ connaissance individuelle des lecteurs
- ◆ connaissance du métier
- ◆ gestion de la polyvalence
- ◆ mise en valeur ouvrages et collections
- ◆ connaissance des services de la bibliothèque.

L'accueil des handicapés

Yves **Alix** (2010) écrit que l'accueil du public handicapé est particulièrement important. La loi oblige désormais les bâtiments publics à lui être accessibles. Ainsi, la BU doit mettre tout en œuvre pour que l'accès à la bibliothèque soit aisé aux handicapés. Elle peut par exemple refaire les marches de l'entrée. Aussi, la manière de les accueillir doit être particulière et bien adaptée. Ils sont aussi des usagers et doivent bénéficier des services autant que les usagers ordinaires.

CONCLUSION

De plus en plus, on assiste à une évolution progressive dans la conception du rôle dévolu au bibliothécaire. En effet, jadis considéré comme gardien des livres et des documents, le bibliothécaire est devenu un guide incontournable des usagers quels que soient leurs niveaux d'étude car il est au cœur des activités documentaires. L'une de ces activités est l'accueil du public. Face à la pression du public, l'accueil est devenu aujourd'hui une fonction majeure du métier de bibliothécaire nous livre Annie **Garden** (1998). Pour ce faire, les bibliothèques doivent se professionnaliser en accueil. La question de la professionnalisation de l'accueil en bibliothèque est encore récente. Cette préoccupation relève de l'effort de modernisation des services publics, mais elle est surtout née de la confrontation des bibliothèques à une massification de la demande. L'accroissement de publics hétérogènes lié à la multiplication des missions nécessite de plus en plus des réponses individualisées, rapides et précises, et un besoin croissant de médiation.

Mais, force est de constater que la BU ne dispose pas d'un service ou une structure chargée d'accueillir ses usagers. Ce qui explique la mauvaise prise en charge des usagers à la BU. Sur ce, l'analyse des résultats des diverses enquêtes résultant de la méthodologie de travail axé sur l'observation directe et les investigations sur le terrain a permis d'identifier les problèmes principaux ci-après :

- ◆ faiblesse dans la diffusion de l'information
- ◆ absence d'information du public
- ◆ absence d'un bon accueil

Ces problèmes nous ont amené à poser la problématique d'une bonne prise en charge des usagers à travers l'amélioration de la qualité de l'accueil. Pour corriger ces différents problèmes, il a été formulé des approches de solutions et les conditions de leurs mises en œuvre. Si les différents acteurs qui interviennent à la BU peuvent doter la BU des moyens nécessaires énumérés plus haut, elle pourra fleurir et offrir de bonnes senteurs à ces usagers.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

✓ Monographies

- ACCART, J-P. (2008) : « *Les services de référence : du présentiel au virtuel* », Du cercle de la librairie ; Paris ; 283p.
- de MIRIBEL, M. (2009) : « *Accueillir les publics, comprendre et agir* », Du cercle de la Librairie, Paris ; 512p.
- AGOSSOU, N. « *Initiation à la méthode de travail (Licence, Master, Doctorat)* », Populaires africaines (EPA/CERADE)
- DIAMENT, N. (1997) : « *Organiser l'accueil en bibliothèque* » Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 198 p.
- ALIX, Y. (2009) : « *Le métier de bibliothécaire* », 12^e édition, Du cercle de la librairie, Paris, 337p.
- CALENGE, B. (1999) « *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques* » 2^e édition, Du Cercle de la Librairie, Paris.
- MUET, F. et SALAÛN, J-M. (2001) : « *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation* » ; Du cercle de la librairie, Paris; 221p.

✓ Revues

- AGBETOU, M. « *Le grand magasin de livres dans l'enlissement* » in *Le Révélateur*, n° 81 Mars 2010
- SARTIAUX, Y. (1998) : « *L'accueil en bibliothèque* », in *BBF*, n° 2, PP. 77-80.

- HECQUARD F. et KOTSOU I. (2009) : « **Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle** », in *BBF*, n° 4, PP.73-80.
- MEYER, A. et COLLET, A-C. (1998) : « **Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon** », in *BBF*, n°1, PP. 30-34.
- DUCOLOMB, L. (2012) : « **Eugène Morel et la section des Bibliothèques modernes** », in *BBF*, n° 1, PP. 35-39.
- DURIEZ, O. Assemblée nationale, n° 80286.
- KLEE, L. (1997) : « **L'accueil dans les bibliothèques universitaires : l'expérience de la BU de Nice** », in *DIAMENT*.

✓ **Rapports**

- d'ALMEIDA SANTOS, A-M. (2012) : « **Plan de développement du personnel de la BU** ».
- d'ALMEIDA SANTOS, A-M. (2012) : « **Atelier sur l'évaluation de la BU** ».
- d'ALMEIDA SANTOS, A-M. (2008) : « **projet de formation du personnel de la BU** ».
- MEGNIGBETO, E. (2006) : « **La bibliothèque de l'Université d'Abomey-Calavi : prestations et images vues par les utilisateurs** ».

✓ **Mémoires et thèses**

- DONKPEGAN, J. (2011) : « **Service de référence et visibilité des bibliothèques universitaires : cas de la bibliothèque Universitaire Centrale d'Abomey-Calavi** », Abomey-Calavi.

- HANLANNON, M. « **Contribution à la formation des usagers des services d'information documentaire universitaires : cas de la BUC** » Abomey-Calavi.
- KLEE, L. (1997) : « **L'accueil dans les bibliothèques universitaires : l'expérience de la BU de Nice** », Villeurbanne, IFB.
- LEMESLE, A. (2009) : « **Accueil des étudiants de premier cycle : nouveaux services, nouvelles méthodes, nouvelles espèces** »

✓ **Dictionnaire**

Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, 634p.

✓ **Sites internet**

- FONTAINE, A. (2001) : « **L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la Bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier – Toulouse 3** », <http://bbf.enssib.fr/>
- MUNSCH, L. (2013) : « **Techniques, postures, évaluation** », <http://Bibliothèquepublic.blogspot>

ANNEXE

**QUESTIONNAIRE A L'ENDROIT DU
PERSONNEL DE LA BU**

Je suis CAKPO Lidwine Christelle, étudiante en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM). Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire de fin de formation, je procède à une collecte de données sur l'accueil des usagers à la BU. Je vous serais reconnaissante de bien vouloir m'aider en répondant à ce questionnaire.

Questionnaire à l'endroit du personnel de la BU

Identification

Poste occupé :

Qualification :

Ancienneté à la BU :

Questions

1- A la BU, il ya un espace réservé aux étudiants du second cycle et un autre aux autres usagers, pourquoi il n'y a pas d'écrit pour signaler ou identifier ces espaces ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2- Par quels moyens la BU informe ses usagers sur ses services :

Affichages à la BU affichages sur le campus
Journaux des étudiants (Révélateur, Héraut)
Radio univers autres

3- Existe-t-il un livret ou recueil que la BU édite régulièrement pour informer ses usagers des services, des horaires, et de leurs droits et devoirs ?

.....
.....
.....
.....

4- Un usager qui n'arrive pas à interroger le catalogue vous a une fois demandé de l'aide ?

.....
.....
.....
.....
.....

5- si oui quelle a été votre réaction ?

.....
.....
.....
.....
.....

6- L'utilisateur sollicite-t-il le personnel pour faire des recherches dans un ouvrage de référence ?

Encyclopédie dictionnaire aucun

Quelle est l'attitude du personnel en ce moment ?

.....
.....
.....

.....
.....

7- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans les relations avec les usagers ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

8- Suggestions

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Je vous remercie pour votre collaboration

TABLE DES MATIERES

IDENTIFICATION DU JURY	i
DEDICACE	iv
REMERCIEMENTS.....	v
LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS	vii
LISTE DES TABLEAUX	ix
RESUME	x
SOMMAIRE.....	xi
INTRODUCTION	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE: CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L’ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE	5
Section 1: cadre physique de l’étude et observations de stage.....	6
Paragraphe 1 : Présentation du lieu de stage	6
I. Historique.....	6
II. Missions et attributions.....	7
Paragraphe 2 : observations de stage.....	9
I. Etat des lieux.....	9
A. Structures organisationnelles.....	9
B. Fonctionnement	10
1. Développement des collections	10
2. Traitement.....	11

3. Le flux des usagers	12
C. MOYENS.....	14
II. Inventaire des forces et faiblesses	17
A. Force	17
B. Faiblesses	17
Section 2 : ciblage de la problématique.....	18
Paragraphe 1 : choix de la problématique et justification du sujet...	18
I. Choix de la problématique	18
II. Justification	20
Paragraphe 2 : spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution.....	21
I. Spécification de la problématique.....	21
II. Détermination des séquences de résolution de la problématique.....	23
CHAPITRE PREMIER : CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE.....	24
Section 1 : cadre théorique et méthodologique de l'étude.	25
Paragraphe 1 : des objectifs de l'étude a la revue de littérature.....	25
I. Fixation des objectifs de l'étude; identification des causes possibles et formulation des hypothèses.	25
A. Fixation des objectifs de l'étude.....	25
B. Identification des causes possibles liées aux problèmes et formulation des hypothèses.....	26
C. Construction du tableau de bord de l'étude	27
II. REVUE DE LITTERATURE	29

Paragraphe 2 : méthodologie adoptée.....	31
I. Approche théorique.....	31
II. Approche empirique	32
Section 2 : Des enquêtes à la vérification des hypothèses puis propositions et suggestions pour la création d'une structure d'accueil.	33
Paragraphe 1 : Enquêtes et vérification des hypothèses.....	33
I. Déroulement de l'enquête et difficultés rencontrées	34
II. Présentation des résultats de l'enquête et vérifications des hypothèses	34
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic	36
I. Vérification des hypothèses	37
II. Etablissement du diagnostic	37
 CHAPITRE DEUXIEME: APPROCHE DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	 38
Section 1 : Approches de solutions	39
Paragraphe 1 : Pour une bonne orientation des usagers	39
Paragraphe 2 : Pour une assistance effective des usagers	39
Section 2 : Condition de sa mise en œuvre.....	41
Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit de l'équipe rectorale.	41
Paragraphe 2 : recommandations à l' endroit des organes de gestion et de la direction de la BU.....	41
CONCLUSION.....	48
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	51
ANNEXE	54

TABLE DES MATIERES.....	59
-------------------------	----