





## **IDENTIFICATION DU JURY**

**PRESIDENT(E) DU JURY : Mr DJOSSE Julien**

**VICE-PRESIDENT(E) DU JURY : Mr AMETONOU François**

**MEMBRE DU JURY : Mr MAHOUSI Wenceslas**

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

## DEDICACES

*Je voudrais dédier ce modeste travail :*

*A mes parents ;*

*A mes grands –parents ;*

*A mes oncles et tantes.*

*Voici l'un des fruits de vos longues années de peines, de sacrifices et de bénédictions. Daigne le Créateur vous permettre d'en jouir aussi longtemps que possible ;*

*Soyez remerciés pour votre amour, vos conseils et vos encouragements.*

## REMERCIEMENTS

*Qu'il nous soit permis de remercier très sincèrement :*

- *Monsieur Jean TCHOUGBE, pour avoir accepté d'encadrer ce mémoire ;*
- *Monsieur Eustache MEGNIGBETO, pour son assistance et son abnégation ;*
- *Messieurs Orou Abdou ALASSAN et Alfred CHODATON, nos responsables de stage, pour leurs encadrements ;*
- *Tous mes frères et sœurs, cousins et cousines ;*
- *Tous les enseignants de l'ENAM ;*
- *Tout le personnel de l'ENAM, en particulier celui de la Bibliothèque ;*
- *Tout le personnel de la CNSS ;*
- *Tous mes ami(e)s qui se reconnaîtront par ces écrits ;*
- *Tous les camarades de la promotion ;*
- *Tous les membres du Jury pour avoir accepté de sacrifier leur temps pour jauger ce travail ;*
- *Tous ceux qui, de près ou de loin ont contribué à l'aboutissement de ce travail.*

## SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>SIGLES ET ABREVIATIONS</b>	<b>DEVELOPPEMENT</b>
<b>CNSS</b>	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
<b>CDD</b>	Classification Décimale de Dewey
<b>CDU</b>	Classification Décimale Universelle
<b>ENAM</b>	Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
<b>GPL</b>	General Public License
<b>ISBD</b>	International Standard Bibliographic Description
<b>MARC</b>	Machine Access Readable Cataloging
<b>SIGB</b>	Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
<b>TIC</b>	Technologies de l'Information et de la Communication
<b>UAC</b>	Université d'Abomey-Calavi

## **LISTE DES TABLEAUX**

<b>TABLEAU 1 : REGROUPEMENT DES PROBLEMES SPECIFIQUES PAR CENTRES D'INTERET .....</b>	<b>14</b>
<b>TABLEAU 2 : TABLEAU DE BORD DE L'ETUDE.....</b>	<b>22</b>
<b>TABLEAU 3 : DIAGNOSTIC DE L'ETUDE.....</b>	<b>31</b>
<b>TABLEAU 4 : SYNTHESE DE L'ETUDE .....</b>	<b>44</b>

## **LISTE DES FIGURES**

<b>FIGURE N° 1: ENREGISTREMENT D'UNE NOTICE BIBLIOGRAPHIQUE D'UN DOCUMENT</b>	<b>41</b>
<b>FIGURE N°2 : VISUALISATION DANS L'OPAC D'UNE NOTICE CATALOGRAPHIQUE</b>	<b>41</b>

## GLOSSAIRE

**Catalogage :** Etablissement de la description bibliographique d'un document et des éléments d'analyse relatifs à sa forme et à son contenu (sujets traités, indices descriptifs).

**Chaîne documentaire :** Ensemble des opérations successives de sélection/collecte, de traitement, de mise en mémoire, de stockage et de diffusion de documents et d'informations.

**Classification :** Opération de représentation du contenu d'un document sous une forme réduite : un code alphabétique, numérique ou alphanumérique (suivant les outils) appelé indice de classification.

**Cotation :** Détermination de la cote qui commande le classement du document en rayon.

**Cote :** La cote est la marque, composée de chiffres et/ou de lettres, portée de façon apparente sur un document, afin de l'identifier, de le distinguer d'autres documents et en vue de faciliter son classement matériel.

**Description bibliographique :** C'est la description normalisée d'un support physique de l'information (livre, numéro de périodique, image fixe ou animée, enregistrement sonore, document cartographique, document informatique).

**Fonds documentaire :** Ensemble de collections possédées par une bibliothèque qui comprend des livres et tout autre matériel, organisés et catalogués pour en faciliter l'accès.

**Indexation :** C'est la traduction en un langage documentaire des sujets traités dans un document, des informations qu'il contient.

**Notice catalographique :** Fiche sur laquelle sont consignées les indications relatives à la description d'un ouvrage : titre, mention de responsabilité, éditeur, date de publication, collection, importance matérielle ; des accès à

cette description : vedettes matières, auteurs, systématiques et l'accès au document : cote.

**Système intégré de gestion de bibliothèque :** Système informatisé adapté aux besoins de gestion des bibliothèques et offrant notamment, les fonctionnalités suivantes : gestion du catalogage et des listes d'autorités, importation des notices bibliographiques en format MARC ou ISO 2709, bulletinage des périodiques, gestion des lecteurs et du prêt, interface de recherche pour les lecteurs (OPAC), production de statistique et de gestion.

**Traitement documentaire :** Méthodes, procédures et outils utilisés pour identifier un document (ou une collection de document), appréhender le contenu sémantique des informations qu'il contient et les représenter dans un système d'information.

**Traitement intellectuel :** Succession d'opérations consistant à décrire, classifier, classer, indexer et, éventuellement à condenser un support d'information et son contenu, pour qu'en soient possibles l'identification, la localisation, la consultation, l'utilisation et la conservation.

## RESUME

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale dispose d'un service de documentation qui est confronté à d'énormes difficultés qui en entravent son opérationnalisation. Ces difficultés se rapportent à l'organisation du fonds documentaire et peuvent s'énumérer comme suit : inexistence de personnel ; inexistence de budget de fonctionnement ; inexistence d'un système de langage documentaire ; inexistence de description ; inexistence d'outils de recherche.

A cause de tout ceci, les documents n'ont fait l'objet d'aucun traitement ; ce qui n'est pas susceptible de faciliter leurs exploitations par les potentiels usagers.

L'observation sur le terrain nous a permis de relever différents problèmes spécifiques dont trois ont fait l'objet de notre étude. Il s'agit de l'absence de langage documentaire ; de l'absence de description bibliographique des documents disponibles à la Bibliothèque et aussi l'absence d'outils de recherche.

L'objectif général que nous nous sommes fixé est de mettre en place un catalogue informatisé pour la bibliothèque de la CNSS .C'est cela qui nous a conduit à l'identification d'outils indispensables à cet effet, en l'occurrence d'un langage documentaire et un SIGB pour le catalogage. Les hypothèses que nous avons formulées ont tous rapports au non existence d'un personnel qualifié pour la gestion de la bibliothèque.

Après avoir fait des observations de terrain et un entretien avec le Chef service administratif, ainsi que le seul spécialiste de l'information documentaire de la CNSS c'est-à-dire le chef service Archives ces hypothèses ont été avérées. Le diagnostic a été alors posé. En guise de solutions aux problèmes identifiés, un langage documentaire spécialisé en sécurité sociale a été choisi en guise de classification et de thésaurus. Ensuite, le Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) PMB a été identifié afin de servir

au catalogage informatisé du fonds documentaire. La mise en œuvre de ces résolutions et des recommandations formulées, aideront la bibliothèque de la CNSS à faire réellement face à ses missions. Ainsi, la gestion de la mise à disposition de l'information aux utilisateurs réels et potentiels sera effective.

**SOMMAIRE**

**INTRODUCTION GENERALE**

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

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

**Paragraphe 1** : Présentation générale de la CNSS

**Paragraphe 2** : Observation de stage

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

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

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

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

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

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

**Paragraphe 2** : Choix de la méthodologie de l'étude : approches empirique et théorique

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

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

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

**CHAPITRE DEUXIEME : APPROCHES DE SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS POUR LEUR MISE EN ŒUVRE**

**Section 1** : Approches de solutions

**Paragraphe 1** : Solutions à l'absence de langages documentaires

**Paragraphe 2** : Approches de solutions à l'absence de description des documents

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

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

**Paragraphe 2**: Recommandations à l'endroit des responsables de la CNSS

**CONCLUSION GENERALE**

**REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

**ANNEXES**

**TABLE DES MATIERES**

# **INTRODUCTION GENERALE**

L'information est d'une nécessité vitale pour le développement de tout secteur et de toute société. Elle est la matière première aussi prisée que l'or, le pétrole etc... Tout individu, toute administration consomme de l'information et en produit également. Afin de satisfaire les droits du citoyen à l'information, les organismes publics ou privés, nationaux ou internationaux mettent en place des services d'information et de documentation. C'est le cas du Centre National de la Sécurité Sociale (CNSS) du Bénin. La Caisse nationale de sécurité sociale est un établissement public à caractère social, chargé de gérer le régime général de sécurité sociale en faveur des travailleurs salariés. Elle gère la prévoyance sociale des travailleurs régis par le code du travail et qui sont à la charge de leurs employeurs. Par conséquent, ses activités sont tributaires non seulement de l'environnement économique national mais aussi de celui de l'économie régionale et internationale.

A cet effet, la CNSS s'est dotée d'une bibliothèque disposant de documents relatifs au domaine de sécurité sociale. Le bon fonctionnement de ce système nécessite, la mise en place d'outils de repérage de l'information.

Cependant, avant toute diffusion d'information, il est nécessaire de traiter l'information afin de permettre aux usagers de disposer d'outil de recherche performant pour s'orienter convenablement dans le centre de documentation. Mais à la bibliothèque de la CNSS, ce n'est pas le cas. Cette situation fait passer sous silence une bonne partie de la richesse documentaire dont dispose cette bibliothèque. Si les documents ne sont pas traités, comment les usagers pourront-ils avoir accès à l'information? Le traitement manuel et surtout intellectuel des documents est une des tâches capitales à effectuer avant de pouvoir mettre le document à la disposition des usagers. Sans ce traitement, tout document est considéré comme inexistant dans le fonds. La chaîne documentaire n'est donc plus suivie. Il se pose alors dans la bibliothèque des problèmes basiques très pertinents auxquels il urge de remédier pour la satisfaction des usagers.

C'est à cette tâche que nous nous sommes attelée dans notre étude. Dans le chapitre préliminaire nous présenterons le cadre de stage, ensuite dans le chapitre premier nous aborderons la conception et l'application du cadre théorique et méthodologique pour finir dans le chapitre deuxième par la proposition des solutions.

**CHAPITRE PRELIMINAIRE**

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

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

### **Paragraphe 1 : Présentation générale de la CNSS**

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale est un établissement public à caractère social jouissant de la personnalité civile et de l'autonomie financière. Elle est placée sous la tutelle du Ministre en charge du Travail.

#### **I- Historique, Missions et structure organisationnelle de la CNSS**

##### **A- Historique**

Le système de sécurité sociale conçu pour la couverture des salariés soumis aux dispositions de la loi N° 98-004 du 27 Janvier 1998, portant Code du travail en République du Bénin, remonte aux temps coloniaux. Son institution s'est faite via la prise en charge de trois types de prestations notamment, les prestations familiales et de maternité, les prestations des risques professionnels et les prestations de pensions. A sa création, le 26 Janvier 1956, l'actuelle C.N.S.S, originellement dénommée Caisse de Compensation des Prestations Familiales (C.C.P.F) gérait des prestations familiales qui couvraient deux (2) risques à savoir les charges de famille et la maternité dont le financement était entièrement à la charge des employeurs.

En 1959, la Caisse prend une nouvelle dénomination suite à l'institution d'un système de réparation des accidents de travail et des maladies professionnelles et devient la Caisse de Compensation des Prestations Familiales et des Accidents de Travail (C.C.P.F.A.T). C'est à peu près à la même période qu'a été instituée la branche des pensions de retraite, dont la gestion était assurée par l'Institut de Prévoyance et de Retraite de l'Afrique

Occidentale (IPRAO), créé le 27 Mars 1958 et devenu inadéquat suite aux indépendances. En 1970, la CCPFAT subit de profondes restructurations et prend la nouvelle dénomination de Caisse Dahoméenne de Sécurité Sociale (CDSS). En Mars 1971, la Caisse sera scindée en deux institutions différentes, qui seront unifiées plus tard, le 17 Janvier 1973 sous l'ancienne appellation de Caisse Dahoméenne de Sécurité Sociale (CDSS). Le 26 Janvier 1976, dans un souci de modernisation de la gestion de la Caisse, la CDSS prendra le nom d'Office Béninois de Sécurité Sociale (OBSS). C'est enfin avec l'adoption de la loi n°98-019 du 21 Mars 2003 portant code de sécurité sociale en République du Bénin que l'OBSS se transformera en Caisse Nationale de Sécurité Sociale. Cette loi sera modifiée par les lois 2007-02 du 26 Mars 2007, 2010-10 du 22 Mars 2010.

Pour accomplir ses missions, la CNSS dispose d'une organisation précise dont le fonctionnement est défini par les divers textes susmentionnés.

## **B- Missions et structure organisationnelle de la CNSS**

### **1- Missions**

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale a pour vocation de gérer le régime général de sécurité sociale en faveur des travailleurs salariés relevant du secteur privé formel, soumis aux dispositions de la loi 98-004 du 27 janvier 1998, portant Code du travail en République du Benin. A ce titre, elle verse, sous conditions, des prestations aux salariés affiliés et à leur famille.

Le paiement de ces prestations découle de la couverture de certains risques et nécessite la mobilisation des ressources financières constituées :

- des cotisations des employeurs et des travailleurs ;
- des majorations encourues pour cause de retard dans le paiement des cotisations ;
- des produits de placements de fonds ;

- des dons et legs ;
- de toutes autres ressources attribuées à la caisse par un texte législatif ou réglementaire.

Le régime de sécurité sociale charge la CNSS des services liés à la branche des prestations familiales, la branche des risques professionnels, et la branche des pensions.

## **2- Structure organisationnelle**

Elle comprend le conseil d'administration, l'administration centrale qui est composée de la direction générale et des directions techniques.

### **a- Le Conseil d'Administration**

La Caisse est administrée par un Conseil d'Administration (CA) tripartite composé de neuf (09) membres répartis en trois (03) représentants des travailleurs, trois (03) représentants des employeurs et enfin trois (03) représentants de l'Etat émanant, des ministères chargés des finances, de la santé et de la sécurité sociale. Le Conseil d'Administration est chargé d'élaborer, de faire appliquer et de contrôler la politique générale de la Caisse.

### **b- L'administration centrale**

La Caisse est gérée par un Directeur Général assisté d'un Directeur Général Adjoint. Le système administratif de la CNSS comprend une Administration Centrale composée d'une Direction Générale, de six (06) Directions Techniques et de six (06) Agences.

### **b.1- La Direction Générale**

Elle est responsable de la mise en œuvre de la politique de la CNSS et de sa gestion. Sont directement rattachés à la Direction Générale , les organes ci-après : l'Attaché du DG, la Cellule du Médecin Conseil, la Cellule des affaires Juridiques, la Cellule des Relations Publiques, la Cellule Informatique et la Cellule Etudes et Coopération.

### **b.2- Les Directions Techniques**

- *La Direction de l'Audit Interne et de l'Inspection (DAII)* : Elle est chargée du contrôle a priori et a posteriori de toutes les structures de la Caisse, de la conduite des enquêtes à la suite des malversations ou faits assimilés commis par des tiers ou par des agents de la Caisse et de l'exécution de toutes les tâches ou missions confiées par la Direction Générale.
- *La Direction des Ressources Humaines (DRH)* : Elle est chargée de la gestion des ressources humaines à travers le recrutement, la formation professionnelle et la gestion de la paie du personnel.
- *La Direction du Budget et du Patrimoine (DBP)* : Elle est chargée de l'élaboration et de l'exécution du budget autonome de la Caisse, de l'approvisionnement, du matériel, et de la gestion immobilière.
- *La Direction des Prestations (DP)* : Elle s'occupe de la gestion de toutes les branches de prestations, de la gestion de la carrière des travailleurs affiliés, et de la prévention des risques professionnels.

- *La Direction du Recouvrement (DR)* : Elle veille à l'immatriculation des employeurs, à l'affiliation des travailleurs, à la gestion des comptes cotisants, au recouvrement des cotisations, au contrôle des employeurs, au précontentieux du recouvrement.
- *La Direction Financière et Comptable (DFC)* : Elle a pour attributions la tenue de la comptabilité, la gestion de la trésorerie et des placements et le paiement des dépenses techniques et administratives.

### **c- Les Structures Déconcentrées**

La Caisse dispose également d'agences régionales installées dans les chefs-lieux des six (06) anciens départements : Cotonou, Porto -Novo, Lokossa, Abomey, Parakou et Natitingou. Elles sont chargées de procéder à la réception et à l'étude préliminaire des dossiers de prestations à long terme, de réceptionner, étudier, décompter et contrôler les prestations à court terme, de recouvrer des cotisations, de contrôler et assurer la prospection des employeurs et d'assurer la gestion administrative et du personnel de l'agence.

## **II- La Bibliothèque de la CNSS**

### **A- Création et missions de la bibliothèque**

La bibliothèque de la CNSS, rattachée au Service Administratif fut créée tout comme le Service des Archives par la décision n°069/08/CNSS/DG/SP-C de mars 2008 portant organisation, fonctionnement et attributions de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale. Ce service administratif, selon cette décision, dépend de la Direction des Ressources Humaines (DRH).

La décision ne définit pas les missions de la bibliothèque et aucun autre texte n'est intervenu par la suite à cet effet.

## **B- Les ressources de la bibliothèque**

La Bibliothèque de la CNSS ne dispose que d'un local de 41m<sup>2</sup>, qui sert de salle de lecture, de bibliothèque et en même temps de bureau pour le personnel. Le local est équipé de six (06) rayons, de deux (02) armoires murales, de quatre (04) tables de lectures et de douze (12) chaises. Les rayons ont une capacité de 32 mètres linéaires et un volume documentaire de 566 documents.

La bibliothèque ne dispose pas d'un personnel commis à sa gestion. En effet, ce service est assuré par un agent de la CNSS, ayant une formation en secrétariat bureautique, à qui il incombe l'ouverture et la fermeture de la bibliothèque. De façon générale la bibliothèque n'est ouverte que les mercredis dans la soirée sur demande des usagers dont notamment les étudiants en stage et les chercheurs. Elle reste donc fermée les autres jours de la semaine et inaccessible aux usagers potentiels.

### **1- Fonds documentaire**

La plupart des documents disponibles à la bibliothèque concernent l'information en matière de sécurité sociale. La taille du fonds documentaire est estimée à 566 documents répartis comme suit :

216 monographies ; 128 revues ; 132 mémoires ; 66 rapports de séminaire ;  
24 Ouvrages de références.

Il y a également 6 titres de périodiques, et une collection de parutions de Journal Officiel de la République du Bénin (JORB). La plupart de ces titres de périodiques ne sont plus actualisés .A part le **Courrier de la cipres** dont le dernier numéro disponible est celui de Juillet à septembre 2013, les numéros des autres périodiques remontent aux années **1996, 1997, ou 2009**. La bibliothèque dispose également de plusieurs autres brochures destinées à la vulgarisation des activités de sécurité sociale produites aussi bien par la

Caisse Nationale de Sécurité Sociale que par les institutions sœurs d'autres pays , lors des différentes manifestations.

## **2- Acquisition et traitement du fonds documentaire**

Le fonds documentaire de la bibliothèque hormis les productions propres de la CNSS, tels les rapports d'activités, est acquis par don. Tous ces documents sont mis à disposition par des organismes de sécurité sociale d'autres pays.

La bibliothèque **ne dispose ni d'un plan de classement, ni d'un outil d'indexation**. En conséquence, **les documents ne sont pas cotés et leur contenu n'est pas extrait**. Par ailleurs, **la description bibliographique n'a pas lieu**. Les documents **ne bénéficient donc d'aucun traitement ni physique ni intellectuel**. Le service **ne dispose ni d'outil ni d'un manuel informatisé pouvant aider lors de la recherche d'information**.

### **C- Recherche et diffusion de l'information**

Sur les rayons, les ouvrages sont juste disposés, couchés les uns sur les autres. Les périodiques sont rangés par domaine dans les armoires murales. En l'absence d'outils de recherche, la recherche d'information n'est pas méthodique, les usagers se contentent d'une recherche vagabonde qui consiste à fouiller dans tous les documents afin d'identifier les titres et aussi essayer de voir les contenus afin d'adapter cela à leurs besoins. La consultation des documents se fait sur place. Ceux qui bénéficient du prêt sont les stagiaires et les travailleurs de la caisse ; il suffit seulement pour eux de faire une décharge et de laisser leurs numéros de téléphones. Cela entraîne **un manque de suivi des documents du fonds** qui, dans ce cas peut confronter la bibliothèque à des situations de vols ou de non-retour d'ouvrages.

## **Paragraphe 2: Observations de stage**

Notre stage nous a permis de faire des observations et de faire des remarques par rapport au fonctionnement de la bibliothèque de la CNSS et à sa gestion. De la présentation générale de la CNSS dans son ensemble à celle de la bibliothèque et de son fonctionnement, il ressort plusieurs éléments catégorisables en forces et en faiblesses.

### **I- Atouts de la bibliothèque de la CNSS**

L'état actuel de la bibliothèque permet de recenser des éléments qui constituent un réel atout pour sa survie. Il est déjà notable que la CNSS dispose d'un service de documentation. Des constats faits, nous retiendrons :

- l'existence de mobiliers pour bibliothèque
- l'aération adéquate de la salle
- l'existence d'un fonds conséquent d'ouvrages spécialisés en sécurité sociale

La bibliothèque est confrontée cependant à des difficultés qui, pour la plupart, sont du fait de ses insuffisances.

### **II- Faiblesses de la Bibliothèque de la CNSS**

Plusieurs éléments se dégagent de l'état des lieux de la bibliothèque de la CNSS et rendent compte de ses faiblesses. Ce sont notamment :

- la non cotation des documents.
- l'absence de description des documents.
- l'absence d'indexation des documents
- l'inexistence d'un outil de recherche.
- la non-assistance des usagers lors de la recherche de l'information.

- l'absence d'un système fiable de suivi du prêt.

Les problèmes recensés au niveau de l'état des lieux ont permis de mettre en relief des centres d'intérêts. Chaque centre d'intérêt rassemble une série de problèmes spécifiques à résoudre dérivant d'un problème général.

*Tableau 1 : Regroupement des problèmes spécifiques par centres d'intérêt*

Centres d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématiques
<b><i>Organisation du fonds documentaire</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de langages documentaires (classification et indexation)</li> <li>• Absence de description des documents.</li> <li>• Inexistence d'outils de recherche.</li> </ul>	<i>Absence de catalogue informatisé pour la bibliothèque</i>	<i>Mise en place d'un catalogue informatisé pour la bibliothèque de la CNSS.</i>
<b><i>Diffusion de l'information</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La non-assistance aux usagers lors de la recherche de l'information.</li> <li>• Le manque de rigueur et de suivi dans le processus de prêt</li> </ul>	<i>Mauvaise diffusion de l'information</i>	<i>Contribution pour une meilleure diffusion du fonds documentaire de la Bibliothèque de la CNSS.</i>

## **SECTION II : Ciblage de la problématique de l'étude**

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

#### **I- Choix de la problématique**

L'état des lieux de la bibliothèque et l'analyse de ses faiblesses ont permis de dégager deux problématiques :

Ce sont :

- 1- La mise en place d'un catalogue informatisé pour la Bibliothèque de la CNSS qui sous-entend les problèmes spécifiques qui sont l'absence de langages documentaires (classification ; indexation), de description des documents, et également celui d'inexistence d'outils de recherches. Résoudre cette problématique, reviendra à identifier un langage documentaire ; à procéder aux traitements des documents ; et à mettre en place un catalogue.
  
- 2- Contribution pour une meilleure diffusion du fonds documentaire de la Bibliothèque de la CNSS : Cette problématique découle du fait que les usagers ne sont pas assistés dans leur désir de recherche d'information et aussi un manque de suivi et de rigueur dans le processus de prêt. Résoudre cette problématique reviendra à valoriser le fonds documentaire existant au niveau de la bibliothèque et à assister les usagers dans tous leurs besoins de recherche.

Nous avons choisi de résoudre la première problématique.

## **II- Justification**

Aux termes du regroupement des problèmes en centres d'intérêt, deux problématiques générales ont été dégagées. Il s'agit de :

- La mise en place d'un catalogue informatisé pour la bibliothèque de la CNSS
- La contribution pour une meilleure diffusion du fonds documentaire de la bibliothèque de la CNSS

Vis-à-vis des deux problématiques à résoudre, la question qui nous paraît prioritaire est celle de la réorganisation de la bibliothèque, d'où la prise en compte de la problématique n°1 intitulée **la mise en place d'un catalogue informatisé pour la Bibliothèque de la CNSS**. En effet, aucune diffusion efficace ne peut être faite si les documents n'ont pas subi de traitement intellectuel, c'est-à-dire cotés pour être repérés sur les rayons, décrit pour être identifiés et différenciés des autres, et indexés pour être recherchés par les concepts. Résoudre cette problématique permettra de mettre un outil de recherche à la disposition des usagers

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

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

La problématique liée à notre thème se rapporte au problème général qui est le traitement des documents et la mise en place d'un catalogue informatisé pour le fonds documentaire de la Bibliothèque de la CNSS. De ce problème général découlent essentiellement trois (03) problèmes spécifiques :

- Absence de langages documentaires

- Absence de description des documents
- Inexistence d'outils de recherche

Ces problèmes se manifestent par le fait qu'aucun des ouvrages disponibles dans cette bibliothèque n'a connu un début de traitement. Si ces documents ne sont pas traités, les usagers ne pourront pas avoir accès à l'information. Il est important de procéder au traitement manuel et intellectuel des documents. C'est suite à ce traitement que les usagers pourront disposer d'un outil de recherche efficace pour leur consultation.

L'utilisateur qui ne dispose pas d'un outil efficace afin de bien orienter ces recherches dans un centre de documentation scientifique ne saurait trouver convenablement l'information désirée. Le traitement des documents étant une étape importante dans le processus de la chaîne documentaire, il ne doit à priori être occulté et devrait être le centre des activités du spécialiste. Sans un traitement parfait des documents, leur diffusion ne saurait être une réussite. Il est nécessaire de trouver alors un outil de traitement adapté au centre et de mettre à la disposition des usagers un catalogue de recherche.

## **II- Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée :**

La résolution de la problématique générale de l'étude passe par la résolution des problèmes spécifiques qui la fondent. Ainsi, trouver une solution à l'inexistence de langages documentaires (problème n°1), à l'absence de description des documents (problème spécifique n°2), se résume à identifier, dans un premier temps un langage documentaire approprié aux organismes de sécurité sociale pour l'indexation et la classification pertinentes des documents, où à défaut, en concevoir un. Cette démarche permettra d'envisager un début de traitement intellectuel du fonds documentaire et en fin de compte élaborer un outil de recherche pour la bibliothèque de la CNSS.

Afin de résoudre la problématique objet de notre étude, nous avons adopté les points suivants : émettre les hypothèses, construire le tableau de bord de l'étude (TBE) et faire une revue de littérature.

## **CHAPITRE PREMIER :**

### **CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE L'ÉTUDE**

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

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

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

##### **A- Objectifs de l'étude**

Une fois la vision globale de résolution de la problématique cernée, il importe de préciser les objectifs poursuivis à travers notre étude et de spécifier les hypothèses qui accèdent les problèmes relevés.

##### ***1- Objectif général***

L'objectif général de notre étude est de mettre en place un catalogue informatisé pour la Bibliothèque de la CNSS en vue de la satisfaction des besoins en information. Il se décline en objectifs spécifiques dus aux problèmes spécifiques.

##### ***2- Objectifs spécifiques***

Trois problèmes spécifiques composent la problématique retenue. Par rapport à chacun d'eux nous formulons les hypothèses suivantes :

- Identifier un langage documentaire (système de classification et outil d'indexation).
- Procéder au traitement des documents.
- Elaborer un catalogue.

## **B- Causes et hypothèses liées à l'étude**

Dans un souci d'information, l'existence d'un outil de recherche facilite la recherche de l'information, l'accès et l'exploitation des ressources documentaires.

L'outil de recherche est donc un instrument primordial et conditionnel de la mise à disposition des ressources documentaires. Son élaboration passe par des opérations de classification, de description bibliographique et d'extraction du contenu des documents. Elle nécessite des outils appropriés comme les langages documentaires, et un logiciel. Or, ces outils sont professionnels et nécessitent des connaissances et aptitudes. Nous estimons que cette situation de la bibliothèque de la CNSS est due à l'absence de personnel qualifié.

Nous formulons alors les hypothèses suivantes :

- L'absence de langage documentaire est due à l'absence de personnel qualifié.
- L'absence de description des documents est due à l'absence de professionnels.
- L'inexistence d'un outil de recherche est due à la non responsabilisation d'un documentaliste pour la gestion de la bibliothèque.

## **II- Tableau de bord et Revue de la Littérature**

## A- Tableau de Bord de l'Etude

*Tableau 2 : Tableau de bord de l'étude*

<i>Niveau d'analyse</i>		<i>Problématique</i>	<i>Objectifs</i>	<i>Causes Supposés</i>	<i>Hypothèses</i>
<b>Niveau Général</b>		<u>Problème général :</u> Absence de catalogue informatisé pour la bibliothèque de la CNSS	<u>Objectifs général :</u> <b>Mettre en place un catalogue informatisé pour la Bibliothèque de la CNSS</b>		
<b>Niveau spécifique</b>	1	<u>Problème spécifique n°1 :</u> Inexistence de langage documentaire	<u>Objectif spécifique n°1 :</u> Identifier un langage documentaire (classification ; Indexation) pour le fonds documentaire.	<u>Cause spécifique n°1 :</u> L'absence de personnel qualifié pour la bibliothèque.	<u>Hypothèse spécifique n°1 :</u> L'absence de personnel qualifié justifie l'inexistence d'un langage documentaire.
	2	<u>Problème spécifique n°2 :</u> Absence de description des documents.	<u>Objectif spécifique n°2 :</u> Procéder au traitement des documents.	<u>Cause spécifique n°2 :</u> L'inexistence de professionnels pour la gestion de la bibliothèque.	<u>Hypothèse spécifique n°2:</u> L'inexistence de professionnels pour la gestion de la bibliothèque explique l'absence de description des documents.
	3	<u>Problème spécifique n°3 :</u> Inexistence d'outils de recherche	<u>Objectif spécifique n°3 :</u> Elaborer un catalogue.	<u>Cause spécifique n°3 :</u> La non responsabilisation d'un documentaliste.	<u>Hypothèse spécifique n°3:</u> La non responsabilisation d'un documentaliste pour la gestion de la bibliothèque entraîne l'inexistence d'outils de recherche.

## **B- Revue de littérature :**

La bibliothèque de la CNSS n'a pas fait l'objet de rapports internes par les services de la CNSS. Cependant un mémoire de fin de formation en Sciences et Techniques de l'information documentaire (**Ekle simple**, 2011) a proposé la fusion de la bibliothèque et de l'actuel service des archives pour former un nouveau service en vue de l'intégration de l'information dans la gestion stratégique de la CNSS. Il n'a cependant pas traité de la mise en place d'un outil de recherche à la bibliothèque.

L'absence de langages documentaires dans le système d'information et de la documentation a été diversement abordée dans les études au Bénin. Par exemple Roméo **Tessy** (2012) à l'observatoire de l'emploi et de la formation, Maxime **Hounton** (2013) à l'espace numérique IFADEM d'Allada, Judicaël **Hountonhadja** (2011) au centre de documentation de la CBRST, Olympe **Padonou** (2012) pour la croix rouge internationale, Pradex Julia **Gbaguidi** (2012) à la bibliothèque nationale du Bénin, Hyppolite **Amoussou** (1999) à la chaire Unesco des droits de la personne et de la démocratie du Bénin.

Ces études ont tenu compte du domaine couvert par le service d'information ayant servi de cadre d'application pour identifier un langage approprié.

Ainsi Roméo **Tessy** (2012) a identifié une taxomie (classification de termes possédant un numéro unique composé d'une lettre et d'un chiffre) pour les documents de l'OEF et le thésaurus du Bureau international du travail pour l'indexation.

Maxime **Hounton** (2013) a proposé un système de classification basé sur les Sciences de l'Education pour les documents du fonds disponible à l'espace numérique IFADEM, et pour l'indexation le thésaurus MOTBIS -version 2012.

Olympe **Padonou** (2012) de son côté, a proposé un langage de classification CDD (classification décimale de Dewey) pour le fonds documentaire de la

Croix rouge et pour l'indexation des documents un thésaurus propre aux institutions de croix rouge béninoise.

Hyppolite **Amoussou** (1999) a proposé la Classification Décimale de Dewey et le système de classification pour la documentation sur les droits de l'homme élaboré par Van Driesch.

Julia Pradexe **Gbaguidi** (2012) a proposé à la Bibliothèque nationale l'adoption de rameau (le Répertoire d'Autorité-Matière Encyclopédique et Alphabétique Unifié) pour l'indexation des documents comme la Bibliothèque nationale reçoit surtout de documents produits au Bénin et traite également des réalités béninoises ; elle a proposé la mise en place d'un lexique des termes locaux.

Les solutions proposées à l'absence de description bibliographique et à l'élaboration d'un outil de recherche ont tous été basées sur les normes AFNOR et l'association d'un logiciel de gestion documentaire. Ainsi Roméo **Tessy** (2012), Olympe **Padonou** (2012), Judicaël **Hountonhadja** (2011) ont porté le choix sur le logiciel PMB parce qu'il est un logiciel libre, facile d'utilisation et son installation ne requiert pas de connaissances assez approfondies en informatique. Quant à Hyppolite **Amoussou**(1999), il a proposé le logiciel CDS-ISIS (Computerized Documentation System–Integreted Set of Information System) pour la Gestion des documents de la chaire Unesco des droits de la personne et de la démocratie du Bénin.

## **Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude: approches empirique et théorique**

### **I- Approche empirique**

#### **A- Observation directe**

L'observation directe a commencé dès notre arrivée à la Bibliothèque pour notre stage. Elle nous a permis de nous imprégner des réalités quotidiennes de la CNSS en matière de documentation et de retenir notre thème de mémoire.

#### **B- L'entretien**

Afin de recueillir des données et d'effectuer des analyses pouvant nous aider à vérifier les hypothèses de notre étude, nous avons utilisé, comme outil de recherche, l'entretien que nous avons eu avec le chef du service administratif, parce que la Bibliothèque est sous son attribut.

Cet entretien nous a permis d'avoir une vue claire des causes des problèmes qui font objet de réflexion dans ce mémoire, et pour lesquels nous suggérerons des voies de résolution. Les informations reçues nous permettent d'évaluer les hypothèses émises.

### **II- Approche théorique**

#### **A- Approche théorique relative au problème spécifique N°1**

Le traitement physique et intellectuel des documents selon Nathalie **Varda** (2004), est une opération importante que doit subir tout document avant son intégration dans le fonds. Le traitement est pour ainsi dire, la valeur ajoutée que le spécialiste de l'information documentaire apporte au document, à partir de son état brut pour le faire entrer dans les collections d'un service

documentaire. Sans traitement, un document est comme inexistant dans le fonds, et l'utilisateur ignorerait son existence.

Le traitement intellectuel des documents comprend la cotation, l'indexation et la description.

La cotation est l'aboutissement d'une opération dénommée classification. Celle-ci est une méthode de représentation du contenu d'un document sous une forme réduite. Elle se fait par l'extraction de l'indice de classification correspondant au (x) principal (aux) sujet (s) traité (s) dans le document. Le classement des documents sur les rayons se fait suivant cet indice de classification.

La classification requiert l'emploi d'un outil : la table de classification encore connue sous l'appellation de système de classification ou de plan de classification. Les plus connus et les plus exploités de ces outils, surtout dans le contexte francophone sont la Classification Décimale de Dewey (CDD) et la Classification Décimale Universelle (CDU). Celles-ci englobent quasiment tous les domaines du savoir humain ; pour ce faire, elles sont assez générales ou encyclopédiques. Il existe également des systèmes de classification spécialisés. Ceux-ci sont recommandés et beaucoup plus pratiques dans les systèmes d'information spécialisés. En l'absence d'un système de classification spécialisé, traitant du domaine d'intervention d'un service d'information spécialisé, on élabore un système de classification maison.

En bibliothéconomie, l'indexation d'un document est une opération intellectuelle qui consiste en la détermination des descripteurs pour représenter le contenu du document. L'indexation se fait à l'aide d'un vocabulaire contrôlé appelé langage documentaire.

L'opération d'indexation est très importante dans toute bibliothèque, puisqu'elle influence considérablement la pertinence des résultats ou des réponses aux différentes interrogations des usagers lors de la recherche d'information. Pour ce faire, elle doit être effectuée avec efficacité, par

l'emploi d'outils appropriés. Il peut s'agir d'un thésaurus, d'une liste d'autorités ou d'un index (Lamouroux, 2011).

Par ailleurs, il est impérieux que l'outil d'indexation soit choisi conformément au niveau de spécification ou de spécialisation du fonds. En effet, en vue de réussir cette opération intellectuelle qu'est l'indexation, il faut faire le choix d'un outil qui convient au fonds documentaire : un outil de portée générale pour le fonds d'une bibliothèque généraliste ou encyclopédique, et un outil spécialisé pour l'indexation des documents d'une bibliothèque spécialisée. A cet effet, nous reconnaissons avec François **Feyler** (1999) que :

« Un fonds documentaire restreint et spécialisé, un fonds documentaire important et encyclopédique... impliquent des langages d'indexation sensiblement différents, non pas au niveau de leur structuration mais à celui du vocabulaire disponible. Il est en effet inutile d'encombrer l'utilisateur par un vocabulaire inutile qui risquera de complexifier la recherche sans aucun bénéfice concret, de la même façon qu'il est aussi frustrant pour le documentaliste et l'utilisateur de ne pas trouver le vocabulaire adéquat, d'indexer à un concept très générique et de trouver des centaines ou même des milliers de références sous un même terme d'indexation. »

## **B- Approche théorique relative au problème spécifique N°2**

Notre deuxième problème spécifique, a rapport à l'absence de description des documents. C'est une opération qui permet de décrire un document à partir de ses caractéristiques physiques. Elle permet d'abord de fournir une représentation du document en le décrivant de façon unique et sans ambiguïté ; ensuite, de retrouver un document dont on connaît au moins l'un des éléments suivants : l'auteur, le titre, le sujet ; et enfin de montrer tout ce que possède une bibliothèque ou un centre de documentation. Cela consiste à établir la carte d'identité d'un document en le décrivant, en donnant ses origines intellectuelles et éditoriales (Balicki, 2002).

Notons quand même que le traitement des documents, si important et crucial, ne saurait être réalisé indépendamment d'un personnel. Ce personnel doit être en nombre suffisant et de qualité. C'est ce qu'ont souligné Claire **Guinchat** et Yolande **Skouri**, quand elles ont écrit : « *Il faut insister sur ce point car on a trop souvent confié les centres de documentation à des équipes trop restreintes, incapables d'assumer toutes les tâches requises.* »

### **C- Approche théorique relative au problème spécifique N°3**

Le troisième problème spécifique à trait à l'absence d'outils de recherche. Le catalogue est un outil de recherche fondamental dans un service d'information documentaire. Cet instrument est mis à la disposition des usagers pour les recherches. Le traitement des documents du service de documentation conditionne leur accessibilité aux usagers. Cet accès aux documents est rendu possible par les catalogues. D'après la direction de la bibliothèque de l'Université de Montréal(2011), le catalogue d'une bibliothèque représente « *la liste descriptive des documents que possède cette bibliothèque : livres, périodiques, publications gouvernementales, documentation audiovisuelle, mémoires, thèses, rapports, etc. Un catalogue de bibliothèque permet de vérifier la disponibilité des documents, de repérer des documents par auteur, titre, sujet, etc.* »

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

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

#### **I- La collecte des données**

L'entretien est l'instrument que nous avons utilisé dans la collecte des données relatives à l'organisation du fonds documentaire. Le Chef Service du service administratif a été la personne interviewée, vu les objectifs et hypothèses de recherche, car la Bibliothèque relève de son service. Cependant vu que la CNSS dispose d'un archiviste qui dirige le service des Archives, nous nous sommes également rapprochés de lui pour des informations plus techniques.

#### **II- Présentation des données**

Le chef service administratif n'est pas un professionnel de l'information documentaire. C'est un cadre moyen du centre ivoirien de formation des cadres de sécurité sociale. Il a une ancienneté d'une année à ce poste de chef au service administratif. Quant au chef service Archives il est un spécialiste de l'information documentaire. Il est un diplômé de l'ENAM depuis les années 1999. Il travaille à la CNSS depuis 2003, mais il est devenu chef service Archives en 2008 avec ainsi une ancienneté de cinq ans à ce poste.

Le chef service administratif déclare que la situation de la Bibliothèque est due au manque de personnel. Le chef service archives lui, pointe « la gestion non professionnelle » et l'absence de priorité accordée pour les activités à la Bibliothèque.

Les deux ont préféré un catalogue informatisé à un catalogue manuel. Alors que le chef service administratif opte pour un logiciel libre, le chef service Archives a choisi Microsoft Access car argumente-t-il : toute installation de la CNSS doit recevoir l'aval de la Direction du patrimoine et de la Direction de l'informatique, alors que Microsoft Access est installé par défaut sur tous les postes d'ordinateurs. Il ajoute cependant que si l'occasion lui était donnée d'élaborer un catalogue informatisé, il donnerait priorité à un catalogue accessible sur le web.

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

### **I- Vérification des hypothèses et établissement d'un diagnostic**

Le chef service administratif et le chef service Archives attribuent tous l'absence de langage documentaire, l'absence de description et l'absence d'outil de recherche au manque de personnel pour l'un et à la gestion non professionnelle pour l'autre.

Si le chef service Archives a utilisé le mot « non professionnelle », il fait allusion à l'absence d'un agent ayant les qualifications requises pour le travail. Le chef service administratif n'a pas fait référence à ce mot, mais le contexte permet de comprendre qu'il veut exprimer la même idée que le chef service Archives.

Ainsi il ressort des réponses à nos questions que le manque de personnel qualifié explique la situation d'inorganisation de la bibliothèque à savoir :

- Absence de langage documentaire
- Absence de description des documents
- Absence d'outils de recherche

Ainsi, nous tirons la conclusion que nos hypothèses sont vérifiées et nous dresserons le diagnostic ci –après :

## II- Etablissement du diagnostic de l'étude

**Tableau 3** : Diagnostic de l'étude

N°	Problèmes spécifiques	Diagnostic établis
1	Absence de langage documentaire	L'absence de langage documentaire est due à l'absence de personnel qualifié pour la bibliothèque.
2	Absence de description des documents	L'absence de description des documents est due à l'inexistence de professionnels pour la gestion de la bibliothèque
3	Absence d'outils de recherche	L'absence d'outils de recherche est due est à la non responsabilisation d'un documentaliste.

**Source** : Synthèse des résultats de l'enquête

## **CHAPITRE DEUXIÈME**

### **APPROCHES DE SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS POUR LEUR MISE EN ŒUVRE**

## **Section 1 : Approches de solutions.**

Nous avons identifié des faiblesses qui handicapent l'organisation du fonds documentaire de la bibliothèque de la CNSS. La bibliothèque se trouve, en effet, confrontée à l'inexistence d'un catalogue informatisé pour le fonds documentaire de la bibliothèque de la CNSS.

Suivant le diagnostic établi les trois problèmes identifiés ont une seule et même cause à savoir : l'absence de personnel qualifié à la bibliothèque. Durant notre stage, nous sommes un agent ayant les connaissances requises pour corriger cette situation. Alors les problèmes spécifiques peuvent être résolus.

### **Paragraphe 1 : Solutions à l'absence de langages documentaires.**

Le problème spécifique n°1 a rapport à l'absence de langage documentaire. Notre objectif est, d'identifier un thésaurus et un langage de classification spécialisés sur la sécurité sociale. Ces outils, indispensables pour le traitement intellectuel des documents, permettront de résoudre ce problème spécifique.

#### **I- Identification du langage documentaire:**

La recherche du langage documentaire a été effectuée en fonction de la spécialisation du fonds en sécurité sociale. Pour cela, cette recherche a été faite sur le site de l'AISS qui est l'Association Internationale de la Sécurité Sociale. Sur le site, nous avons trouvé un **Thésaurus AISS de sécurité sociale** qui constitue à la fois un thésaurus et un langage classificatoire.

## **II- Présentation du thésaurus AISS de sécurité sociale :**

Le thésaurus AISS de sécurité sociale date d'Avril 2006 et est propre aux organismes intervenant dans le secteur de la prévoyance sociale. Il est composé de quatorze « branches » qui sont :

- 1- Responsabilités familiales
- 2- Risques d'accidents du travail et maladies professionnelles
- 3- Risques chômage et politique de l'emploi
- 4- Politique sociale
- 5- Régime de sécurité sociale
- 6- Risques invalidité
- 7- Risques maladie et promotion de la santé
- 8- Risques maternité
- 9- Réadaptation
- 10- Risques survivants
- 11- Assistance social
- 12- Risques vieillesse
- 13- Logement
- 14- Services sociaux

Chacune de ces branches comporte des « sous-branches ». Ces sous-branches sont spécifiées par un code numérique. Il est composé du nom des pays, des régions, des mots-clés et d'un index alphabétique des mots-clés. Il est multilingue : (Français, espagnol, allemand). Ce thésaurus sert en même temps de table de classification pour un classement systématique en regroupant les disciplines selon les classes hiérarchiques.

La cote est donnée par combinaison de l'indice du thème principal du document traité avec les trois premières lettres de l'auteur.

Nous présenterons ci-après quelques exemples de titres de documents, leur cote et leur description, suivant le thésaurus AISS.

**Document 1 :**

**Titre** : Droit du travail

**Auteur** : Barraine Raymond

**Mots clés** : Bureau international du travail ; Employeurs ; Salariés

**Cotation** : 40.00.00 BAR

**Document 2 :**

**Titre** : La nouvelle Orthodoxie financière et les mécanismes de production de la monnaie africaine

**Auteur** : Kossivi James Flamel

**Mots-clés** : Emission de la monnaie ; Fiscalité ; Politique d'investissement

**Cotation** : 41.02.05 KOS

**Document 3 :**

**Titre** : Pérenniser le financement des régimes de sécurité sociale

**Auteur** : Trotabas louis

**Mots-clés** : Recouvrement des cotisations ; Régimes de sécurité sociale ; Système sociale

**Cotation** : 42.01.03 TRO

**Document 4 :**

**Titre** : Contribution au renforcement du système de détection des employeurs non immatriculés et travailleurs non affiliés à la caisse nationale de sécurité sociale

**Auteur** : Davo Jocelyne Tatiana

**Mots-clés** : Employeurs non immatriculés ; Régime de sécurité sociale ; Benin

**Cotation** : 00.02.00 DAV

**Document 5 :**

**Titre** : Contribution à l'organisation efficace du système de recouvrement des cotisations sociales à la CNSS

**Auteur** : Adandé Yannou Sèdo Amen

**Mots-clés** : Recouvrement des cotisations ; Caisse Nationale de sécurité sociale ; Système de Recouvrement

**Cotation** : 42.01.03 ADA

## **Paragraphe 2 : Approches de solution à l'absence de description des documents et à l'absence d'outil de recherche.**

La solution ici consiste à mettre à la disposition de la bibliothèque, un personnel qualifié pour décrire les documents et produire un outil de recherche. Par ailleurs, il est important que soit mis en place un outil de recherche. Nous proposons ici de réaliser un catalogue informatisé.

### **I- Choix d'un logiciel pour le catalogue**

D'après les points de vue exposés par le chef service administratif et le chef service Archives, il est préférable de réaliser un outil de recherche informatisé. Alors que le chef service administratif a opté pour un logiciel libre, le chef service archives a indiqué le choix de Microsoft Access en même temps qu'il déclare donner priorité à un catalogue accessible par le web. Microsoft Access n'étant pas spécialement conçu pour la gestion de la documentation et aussi que des centaines de logiciels libres spécialisés sont disponibles, nous avons préféré orienter notre choix vers ceux-ci.

D'après Muller (2007 ; 2008 ; 2011 ; et 2012) quatre logiciels libres de gestion de bibliothèque sont les meilleurs parmi une vingtaine qu'il a étudiée. Ce sont PMB, Evergreen, Koha, CDS-ISIS. Dans le cadre de notre mémoire, nous avons préféré porter notre choix sur PMB. La raison fondamentale du choix de ce logiciel est qu'il est en accès libre et facile d'utilisation et son installation ne requiert pas de connaissances très approfondies en informatique et convient mieux aux petites bibliothèques (Mêgnigbêto et al, 2011).

PMB, acronyme représentant PhpMyBibli est un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) libre et « open source ». C'est un logiciel multilingue écrit en langage PHP. Il permet la gestion de plusieurs fonctions bibliothéconomiques comme l'acquisition, le catalogage, la recherche, le bulletinage, le prêt et les services associés comme la réservation, le renouvellement et le retour. C'est une application web qui tourne sur une plateforme Apache PHP-MySQL. Il offre un OPAC (Open Public Access Catalog) et une partie administrateur pour la gestion, accessible par mot de passe. Toutefois, ce logiciel présente certaines limites au regard de l'ISBD, norme de description de données bibliographiques, et du MARC (format de communication des données bibliographiques entre ordinateurs) et ne peut être utilisé que dans les petites bibliothèques sans grands moyens, ou celles qui n'ont aucune obligation de respecter l'ISBD et le MARC (Mêgnigbêto et al, 2012). Ainsi, en l'absence de législation sur les bibliothèques et services d'information publique au Bénin nous contraignant au respect scrupuleux de ces standards, nous estimons que PMB peut être utilisé dans le cadre de la présente étude.

## **II- Présentation de quelques notices enregistrées sous PMB**

Pour la description nous avons retenu les champs suivants :

- Titre
- Responsabilité
- Editeurs
- Collation
- Notes
- Indexation

Nous avons enregistré une centaine de références sous PMB, mais nous en avons extrait cinq pour vous présenter la description bibliographique.

**Notice 1:**

Droit du travail / Barraine Raymond. – Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1967. - 229 p.

Français

**Mots-clés** : Bureau international du travail ; Employeurs ; Salariés

**Cote** : 40.00.00 BAR

**Notice 2:**

La nouvelle orthodoxie financière et les mécanismes de production de la monnaie africaine / Kossivi James Flamel. – Haho, 2002. – 146 p.

ISBN : 2-913746-20-9

Français

**Mots-clés** : Emission de la monnaie ; Fiscalité ; Politique d'investissement

**Cote** : 41.02.05 KOS

**Notice 3:**

Pérenniser le financement des régimes de sécurité sociale : Documentation de sécurité sociale / Trotabas Louis. – Association internationale de la sécurité sociale, 2007. – 206 p.

Français

**Mots-clés** : Recouvrement des cotisations ; Régimes de sécurité sociale ; système sociale

**Cote** : 42.01.03 TRO

**Notice 4:**

Contribution au renforcement du système de détection des employeurs non immatriculés et travailleurs non affiliés à la caisse nationale de sécurité sociale / Davo Jocelyne Tatiana. –ENAM, 2011. – 80p. ; 30 cm.

Mémoire

Français

**Mots-clés** : Employeurs non immatriculés ; régime de sécurité sociale ; Benin

**Cote** : 00.02.00DAV

**Notice 5:**

Contribution à l'organisation efficace du système de recouvrement des cotisations sociales à la CNSS / Adandé yannou Sèdo Amen.- ENAM ,2010.- 75p. ; 30cm.

Mémoire

Français

**Mots-clés** : Recouvrement des cotisations ; Caisse nationale de sécurité sociale ; Système de recouvrement

**Cote** : 42.01.03ADA

**Figure n° 1:** Enregistrement d'une notice bibliographique d'un document



**Droit fiscal / TROTABAS Louis**

Droit fiscal [texte imprimé] / TROTABAS Louis, Auteur, COTTERET Jean-Marie, Auteur. - Editions Dalloz, 1945. - 504 p.

ISBN 978-2-247-00609-0.

Résumé : Renseigne sur les problèmes généraux du droit fiscal.

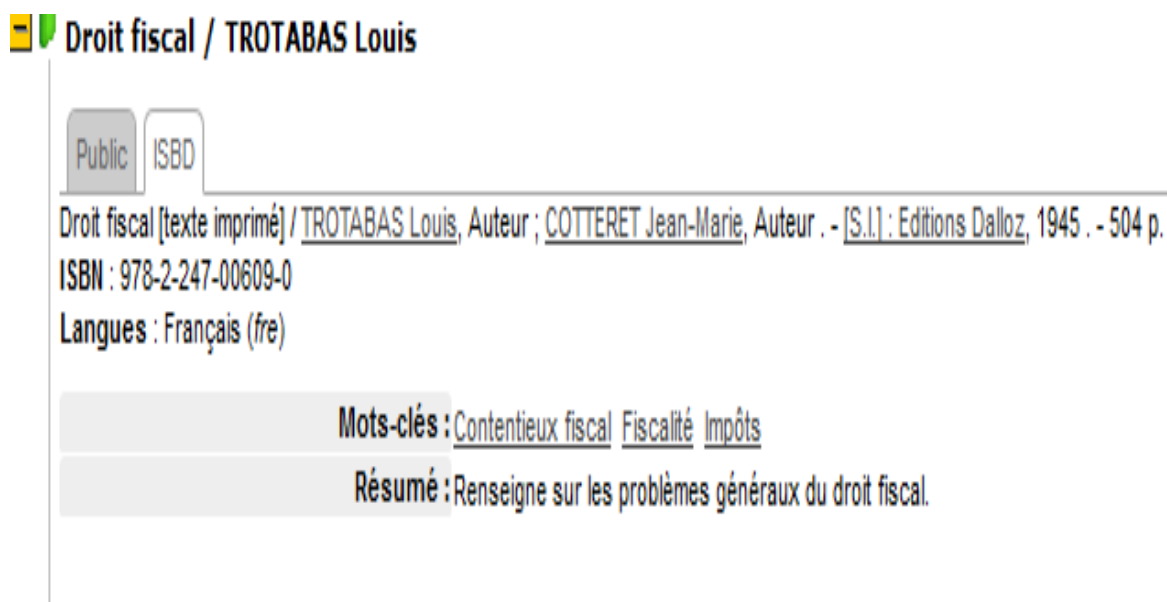
Langues : Français (fre)

Mots-clés : Contentieux fiscal;Fiscalité;Impôts

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

**Source:** Capture d'écran du logiciel PMB)

**Figure n°2 :** Visualisation dans l'OPAC d'une notice catalographique



**Droit fiscal / TROTABAS Louis**

Public ISBD

Droit fiscal [texte imprimé] / TROTABAS Louis, Auteur ; COTTERET Jean-Marie, Auteur . - [S.l.] : Editions Dalloz, 1945 . - 504 p.

ISBN : 978-2-247-00609-0

Langues : Français (fre)

Mots-clés : Contentieux fiscal Fiscalité Impôts

Résumé : Renseigne sur les problèmes généraux du droit fiscal.

**Source:** Capture d'écran du logiciel PMB)

## **SECTION II : Conditions de mise en œuvre des approches de solutions**

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

La mise en œuvre des solutions requiert un certain nombre de conditions qui sont entre autres le recrutement d'un personnel qualifié ; la mise à disposition d'ordinateurs ; l'extension du réseau informatique à la bibliothèque ; l'adoption et l'installation du logiciel PMB ; la mise en place des conditions de sécurité informatique (Régulateur ; Sauvegarde des données ; Antivirus).

### **Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des responsables de la CNSS**

#### **A- Ressources humaines**

En réalité, la Bibliothèque de la CNSS est handicapée par l'inexistence d'un personnel qualifié pour sa gestion. Cela constitue un frein pour toute bonne œuvre par rapport à la bibliothèque. Il faut donc mettre à disposition de ce service, un spécialiste permettant d'atteindre les résultats escomptés. Sans ce minimum, les solutions proposées ne pourront être mises en exécution.

#### **B- L'équipement en matériels**

La Bibliothèque de la CNSS manque cruellement de moyens matériels, surtout de rayonnages pour le rangement des documents et de matériels informatiques. Ce fait ne favorise ni une organisation du fonds documentaire

ni une satisfaction des usagers. A défaut d'acquérir tous les matériels consommés par une bibliothèque, elle pourra se contenter d'abord du minimum nécessaire avant qu'un budget ne lui soit vraiment alloué. Il s'agit des mobiliers de la salle de lecture, des mobiliers de bureau, des fournitures de bureau pour le documentaliste.

### **C- Les ressources financières**

Il s'agit d'allouer des ressources financières à la bibliothèque, afin de favoriser l'organisation du fonds documentaire de la Bibliothèque de la CNSS. Etant donné que la Bibliothèque de la CNSS est placée sous la tutelle de la direction des ressources humaines, nous suggérons que dans le budget de cette direction, qu'il y ait une ligne budgétaire spécifique et subséquente allouée à la Bibliothèque, ce qui lui permettra de faire face aux besoins financiers de la Bibliothèque et enfin de pouvoir faire des acquisitions.

### **D- Tableau de synthèse de l'étude**

**Tableau 4 :** Synthèse de l'étude

<i>Niveau d'analyse</i>	<i>Problématique</i>	<i>Objectifs</i>	<i>Causes Supposés</i>	<i>Hypothèses</i>	<i>Solutions proposées</i>
<b>Niveau Général</b>	<u>Problème général :</u> Absence de catalogue informatisé pour la bibliothèque de la CNSS	<u>Objectifs général :</u> <b>Mise en place d'un catalogue informatisé pour la Bibliothèque de la CNSS</b>			
<b>Niveau spécifique</b>	1 <u>Problème spécifique n°1 :</u> Inexistence de langage documentaire	<u>Objectif spécifique n°1 :</u> Identifier un langage documentaire (classification ; Indexation) pour le fonds documentaire.	<u>Cause spécifique n°1 :</u> L'inexistence d'un langage documentaire est due à l'absence de personnel qualifié pour la bibliothèque.	<u>Hypothèse spécifique n°1 :</u> L'absence de personnel qualifié justifie l'inexistence d'un langage documentaire.	<u>Solution au PS n°1</u> Identification et Utilisation du Thesaurus AISS de sécurité sociale.
	2 <u>Problème spécifique n°2 :</u> Absence de description des documents.	<u>Objectif spécifique n°2 :</u> Procéder au traitement des documents.	<u>Cause spécifique n°2 :</u> L'absence de description est due à l'inexistence de professionnels pour la gestion de la bibliothèque.	<u>Hypothèse spécifique n°2:</u> L'inexistence d'un spécialiste au sein de la bibliothèque explique le défaut pour la description des documents.	<u>Solution au PS n°2</u> Procéder à la description des documents.
	3 <u>Problème spécifique n°3 :</u> Inexistence d'outils de recherche	<u>Objectif spécifique n°3 :</u> Elaborer un catalogue.	<u>Cause spécifique n°3 :</u> L'inexistence d'outils de recherche est due est à la non responsabilisation d'un documentaliste.	<u>Hypothèse spécifique n°3:</u> La non responsabilisation d'un documentaliste pour la gestion de la bibliothèque entraîne l'absence de catalogue.	<u>Solution au PS n°3</u> Utilisation d'un Système intégré de Gestion de Bibliothèque.

## **CONCLUSION GENERALE**

Au terme de notre étude qui s'est basée sur la Bibliothèque de la CNSS, plusieurs points aussi bien négatifs que positifs ont été relevés. C'est au vu de tout ceci que nous avons pu dégager trois problèmes spécifiques qui sont entre autres l'absence de langage documentaire, de description de documents, et d'outils de recherches.

Afin de résoudre ces problèmes spécifiques, des hypothèses ont été émises. La démarche de vérification de celles-ci a conduit à utiliser une méthodologie faite d'un entretien, d'observations et de recherches documentaires.

Nous avons alors établi pour l'étude de la mise en place d'un catalogue informatisé pour la Bibliothèque de la CNSS, des objectifs à atteindre :

- Identifier un langage documentaire pour le traitement du fonds documentaire de la Bibliothèque.
- Procéder au traitement des documents.
- Etablir un catalogue de facilitation de recherches des usagers en vue de l'accessibilité à la richesse documentaire de la bibliothèque.

Ainsi, un outil d'indexation et de classification des documents a été déterminé. Il est aussi important qu'un système intégré de gestion de bibliothèque soit à la portée du centre afin de lui permettre de mettre en place sa base de données. Alors, une fois le logiciel libre PMB identifié, quelques enregistrements ont été effectués dans l'administrateur. L'opac de PMB permet aux usagers de consulter la base de données directement en local ou en ligne.

La Bibliothèque de la CNSS mérite une organisation bien définie et stricte afin de remplir correctement sa fonction qui est de satisfaire ses usagers en matière de recherche d'information. Outre le traitement des documents, l'identification du système intégré de gestion de bibliothèque et l'élaboration du catalogue, il convient de s'attarder sur la mise à disposition du personnel spécialisé, des ressources financières et une bonne politique d'acquisition,

afin que les activités documentaires se déroulent normalement dans le but d'une opérationnalisation très prochaine de la Bibliothèque.

## Références bibliographiques

1. AFCOSID (1991) : « **Traitement de l'information documentaire : information et développement niveau responsable 2** », Paris, PUF
2. AMOUSSOU, H. (1999) : « **Contribution à l'organisation du centre de documentation de la Chaire Unesco des droits de la personne humaine et de la démocratie du Bénin** », Mimographe, Abomey-Calavi, ENAM
3. AZANKPO, S. (1998) : « **Contribution à la réorganisation de la bibliothèque de la Fraternité Saint Dominique** », Mimographe, Abomey-Calavi, ENAM
4. BALICKI, N. (2002) : « **Initiation au catalogage** », *Notre Librairie*, hors-série, avril-juin, PP.52-60
5. CACALY, Serges ; LE COADIC, F. Yves et POMART, Paul Dominique (2004) : « **Dictionnaire de l'information** », Paris, Colin
6. COMBOT, P. (2011) : « **Initiation aux techniques documentaires** », <http://combot.univ-tln.fr/lea/lea.pdf> (consulté le 12/12/13)
7. EKLE, S. (2011) : « **L'information documentaire et la gestion stratégique à la CNSS : états des lieux et perspectives** », Mimographe Abomey-Calavi, ENAM
8. FEYLER, F. (1999) : « **Analyse documentaire et catalogage dans la perspective de la recherche documentaire informatisée et d'un catalogage partagé** », Mimographe, CRDP de Poitou-Charentes
9. FEYLER, F. (1999) : « **De la différence entre langage d'indexation et langage d'interrogation** », <http://www.cndp.fr/savoirscdi/centre-de-ressources/fonds-documentaire-acquisition-traitement/le-traitement->

[documentaire/langage-dindexation-et-langage-de-recherche.html](http://documentaire/langage-dindexation-et-langage-de-recherche.html)

(consulté le 25/12/13)

10. FONDIN, H. (1994) : « **Rechercher et traiter l'information** », Paris, Hachette
11. GANMADOUALO, J. (1997) : « **Projet d'implantation d'un centre de documentation à la prison civile de Cotonou : étude de faisabilité** », Mimographe Abomey-Calavi, ENAM
12. GBAGUIDI, Julia. (2012) : « **Problématique de l'identification d'outils d'indexation des documents à la bibliothèque nationale du Bénin** », Mimographe Abomey-Calavi, ENAM
13. GUINCHAT, C. (1989) : « **Guide pratique des techniques documentaires. Volume 2, traitement et gestion des documents** », Paris, Edicef
14. GUTTMAN C. (2003) « **L'éducation dans et pour la société de l'information** », Paris, Unesco
15. HOUNTONHADJA, J. (2011) : « **Vers une réorganisation du centre de documentation du CBRST** », Mimographe Abomey-Calavi, ENAM
16. LAMOUREUX, M. (2011) : « **La chaîne documentaire** », Mimographe, Université de Poitiers
17. MEGNIGBETO, E., T. SOSSOUHOUNTO et R. HOUNKPE (2011) : « **PMB et ses limites au regard de l'ISBD et du MARC** », *Revue électronique suisse de science de l'information*, n° 12, [http://www.ressi.ch/num12/article\\_075](http://www.ressi.ch/num12/article_075) (consulté le 14/11/13)
18. MÜLLER, T. : (2008) « **Etude comparative des principaux SIGB libres** », Montréal, Bibliothèque et Archives du Québec
19. PADONOU, O. (2012) : « **Propositions pour l'organisation du fonds documentaire du service de documentation de la Croix-Rouge Béninoise** », Minographie, ENAM

20. SAGBOHAN, J. (1997) : « **Contribution à l'étude de la mise en place d'un centre national de documentation de presse au Bénin** », Mimographe, Abomey-Calavi, ENAM
21. TESSI, R. (2012) : « **Réflexion sur l'organisation du fonds documentaire du SDCOM de l'OEF** », Mimographe Abomey-Calavi, ENAM
22. AISS. (2006) : « **Thésaurus AISS de sécurité sociale** »
23. VARDA, N. (2004) : « **Traitement et signalement des catalogues de bibliothèques du fonds des recueils de la bibliothèque nationale de France : gestion de projet** »

## **ANNEXES**

**GUIDE D'ENTRETIEN A L'INTENTION DU CHEF SERVICE  
ADMINISTRATIF DE LA CAISSE NATIONALE DE SECURITE  
SOCIALE**

**I – QUESTIONS INTRODUCTIVES**

- 1- Nom et titre
- 2- Rôle et responsabilité

**II – QUESTIONS RELATIVES AUX PROBLEMES**

- 1- Nous avons constaté que les documents de la Bibliothèque de la CNSS n'ont pas connu un début de traitement manuel, intellectuel. Par exemple, ils ne sont pas côtés, indexés ou décrits. Quelles peuvent en être les raisons ?
- 2- Si les conditions étaient réunies pour que vous organisiez la Bibliothèque, auriez-vous choisi de faire :
  - Un catalogue manuel ?
  - Un catalogue informatisé ?
- 3- En cas de catalogue informatisé, auriez-vous opté pour un logiciel libre ou propriétaire ?
  - Un logiciel libre ?
  - Un logiciel propriétaire ?

## **GUIDE D'ENTRETIEN A L'INTENTION DU CHEF SERVICE ARCHIVES DE LA CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE**

### **I – QUESTIONS INTRODUCTIVES**

- 3- Nom et titre
- 4- Rôle et responsabilité

### **II – QUESTIONS RELATIVES AUX PROBLEMES**

- 1- Nous avons constaté que les documents de la Bibliothèque de la CNSS n'ont pas connu un début de traitement manuel, intellectuel. Par exemple, ils ne sont pas côtés, indexés ou décrits. Quelles peuvent en être les raisons ?
- 2- Si les conditions étaient réunies pour que vous organisiez la Bibliothèque, auriez-vous choisi de faire :
  - Un catalogue manuel ?
  - Un catalogue informatisé ?
- 3- En cas de catalogue informatisé, auriez-vous opté pour un logiciel libre ou propriétaire ?
  - Un logiciel libre ?
  - Un logiciel propriétaire ?
- 4- Pourriez-vous dire dans l'ordre de préférence décroissante trois logiciels sur lesquels aurait porté votre choix ?

# TABLES DES MATIERES

<b>IDENTIFICATION DU JURY</b> .....	<b>I</b>
<b>DEDICACES</b> .....	<b>III</b>
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>IV</b>
<b>SIGLES ET ABREVIATIONS</b> .....	<b>V</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	<b>VI</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	<b>VII</b>
<b>GLOSSAIRE</b> .....	<b>VIII</b>
<b>RESUME</b> .....	<b>X</b>
<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>XII</b>
<b>INTRODUCTION GENERALE</b> .....	<b>1</b>
<b>CHAPITRE PRELIMINAIRE</b> .....	<b>4</b>
<b>CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE</b> .....	<b>4</b>
<b>Section 1: Cadre institutionnel et physique de l'étude, observations de stage.</b> .....	<b>5</b>
Paragraphe 1 : Présentation générale de la CNSS .....	5
I- Historique, Missions et structure organisationnelle de la CNSS .....	5
A- Historique.....	5
B- Missions et structure organisationnelle de la CNSS.....	6
1- Missions .....	6
2- Structure organisationnelle .....	7
a- Le Conseil d'Administration .....	7
b- L'administration centrale .....	7
c- Les Structures Déconcentrées.....	9
II- La Bibliothèque de la CNSS.....	9
A- Création et missions de la bibliothèque.....	9
B- Les ressources de la bibliothèque.....	10
1- Fonds documentaire.....	10
2- Acquisition et traitement du fonds documentaire .....	11
C- Recherche et diffusion de l'information .....	11
Paragraphe 2: Observations de stage.....	12

I-	Atouts de la bibliothèque de la CNSS .....	12
II-	Faiblesses de la Bibliothèque de la CNSS .....	12
<b>SECTION II : Ciblage de la problématique de l'étude .....</b>		<b>15</b>
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification .....		15
I-	Choix de la problématique .....	15
II-	Justification .....	16
Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....		16
I-	Spécification de la problématique :.....	16
II-	Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée :.....	17
<b>CHAPITRE PREMIER : .....</b>		<b>19</b>
<b>CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE .....</b>		<b>19</b>
<b>SECTION I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude .....</b>		<b>20</b>
Paragraphe 1 : Définition des objectifs, des hypothèses et Revue de la littérature .....		20
I-	Définition des objectifs de recherche et des hypothèses .....	20
A-	Objectifs de l'étude.....	20
1-	Objectif général .....	20
2-	Objectifs spécifiques.....	20
B-	Causes et hypothèses liées à l'étude .....	21
II-	Tableau de bord et Revue de la Littérature .....	21
A-	Tableau de Bord de l'Etude.....	22
B-	Revue de littérature : .....	23
Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude: approches empirique et théorique .....		25
I-	Approche empirique.....	25
A-	Observation directe .....	25
B-	L'entretien.....	25
II-	Approche théorique .....	25
A-	Approche théorique relative au problème spécifique N°1 .....	25
B-	Approche théorique relative au problème spécifique N°2 .....	27
C-	Approche théorique relative au problème spécifique N°3 .....	28
<b>Section II : Collecte et analyse des données.....</b>		<b>29</b>
Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données.....		29
I-	La collecte des données .....	29
II-	Présentation des données.....	29
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.....		30
I-	Vérification des hypothèses et établissement d'un diagnostic.....	30
II-	Etablissement du diagnostic de l'étude .....	31
<b>CHAPITRE DEUXIEME .....</b>		<b>32</b>
<b>APPROCHES DE SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS POUR LEUR MISE EN ŒUVRE .....</b>		<b>32</b>
<b>Section 1 : Approches de solutions .....</b>		<b>33</b>

Paragraphe 1 : Solutions à l'absence de langages documentaires.....	33
I- Identification du langage documentaire: .....	33
II- Présentation du thésaurus AISS de sécurité sociale :.....	34
Paragraphe 2 : Approches de solution à l'absence de description des documents et à l'absence d'outil de recherche.....	37
I- Choix d'un logiciel pour le catalogue.....	37
II- Présentation de quelques notices enregistrées sous PMB .....	38
<b>SECTION II : Conditions de mise en œuvre des approches de solutions .....</b>	<b>42</b>
Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions proposées.....	42
Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des responsables de la CNSS .....	42
A- Ressources humaines.....	42
B- L'équipement en matériels .....	42
C- Les ressources financières .....	43
D- Tableau de synthèse de l'étude .....	43
<b>CONCLUSION GENERALE .....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>48</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>51</b>
<b>TABLES DES MATIERES .....</b>	<b>54</b>