



REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE (MESRS)

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE (ENAM)

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

OPTION :

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

FILIERE :

Bibliothéconomie- Documentation

Année académique :

2012-2013

THEME

**CONTRIBUTION A UNE MEILLEURE
COMMUNICATION DES DOCUMENTS A LA
BIBLIOTHEQUE DE LA DIRECTION NATIONALE
DE LA PROMOTION DU LIVRE ET DE LA
LECTURE (DNPL)**

Réalisé et présenté par :

Sorèl Rhéa EDAH

Maître de stage :

Samuel IDOHO

Sous la direction de :

Jacques Félix
HOUNKONNOU

Février 2014

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT : Mr Julien DJOSSE

VICE- PRESIDENT : Mr François AMETONOU

MEMBRE : Mr Wenceslas MAHOUSI

**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 dédie ce modeste travail à :

- mes chers parents bien-aimés **EDAH Sébastien Cohovi** et **DEGBEDE Lucie** pour les sacrifices consentis et pour avoir semé en moi les graines de l'instruction
- mes frères et sœurs **Romiluco** ; **Saluc** ; **Mathias** et **Doris EDAH**

REMERCIEMENTS

J'exprime mes vifs et sincères remerciements à :

- monsieur **Félix HOUNKONNOU** pour avoir accepté de diriger ce travail malgré ses nombreuses occupations ;
- tous les enseignants du Centre de Formation aux Carrières de l'Information(CEFOCI) ;
- tous les membres du jury pour avoir accepté de juger ce travail ;
- madame **Anne-Marie ODOUNHARO**, Directrice Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture ;
- monsieur **Samuel IDOHOU**, mon maître de stage pour l'ambiance conviviale de travail et à tout le personnel de la DNPL
- monsieur **GOHOUNGO Ambroise** et **Madame Carine FAIHOUN** pour leurs nombreux conseils ;
- tous ceux qui, de près ou de loin ont contribué à la réalisation de ce mémoire.
- à mes amis **Saïdath ; Grâce ; Samboga Lisette** et **Guillaume**

SIGLES & ABREVIATIONS

BD : Bibliothèque Départementale

CLP : Centre de Lecture Publique

SID : Service d'Information Documentaire

CLAC : Centre de Lecture et d'Animation Culturelle

CEFOCI : Centre de Formation aux Carrières de l'Information

CeNALP : Centre National d'Animation et de Lecture Publique

MCAPLN : Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales

DBPL : Direction des Bibliothèques et de la Promotion Littéraire

DPP : Direction de la Programmation et de la Prospective

DRFM : Direction des Ressources Financières et du Matériel

DNPL : Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture

CDD : Classification Décimale de Dewey

ENAM : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature

OIF : Organisation Internationale de la Francophonie

MCAAT : Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du
Tourisme

ENSSIB : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des
Bibliothèques

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n° 1 : Regroupement des problèmes par centres d'intérêts.....	16
Tableau n° 2 : Tableau de bord de l'étude	24
Tableau n° 3 : Techniques et outils utilisés pour la collecte des données	- 31 -
Tableau n° 4 : Outils utilisés pour le public cible.....	- 32 -
Tableau n° 5: Fréquentation de la bibliothèque.....	- 34 -
Tableau n° 6 : Existence ou non d'un service d'accueil.....	- 34 -
Tableau n° 7: Facilité dans la recherche des documents	- 34 -
Tableau n° 8 : Formes de documents.....	- 35 -
Tableau n° 9 : Séance d'exposition.....	- 35 -
Tableau n° 10 : Synthèse du diagnostic	- 37 -
Tableau n° 11: Construction d'un projet d'animation.	- 48 -

LISTE DES ANNEXES

Annexe n° 1	- 56 -
Annexe n° 2	- 58 -

GLOSSAIRE

Communication documentaire : c'est l'action de diffuser, de transmettre, d'apporter les informations nécessaires à l'utilisateur ou à l'utilisateur.

Animation : L'animation consiste à mettre en évidence un ou plusieurs documents pour les promouvoir et leur donner plus de visibilité. Cette opération peut se faire simplement en affichant des annonces du style "Avez-vous lu tel roman de tel auteur ? " ou "Savez-vous que nous avons une bande dessinée sur l'histoire du Bénin ?" etc. Ces annonces doivent être renouvelées régulièrement pour diversifier la promotion des documents. Une autre façon d'attirer le regard des usagers est de retirer quelques documents de leur place habituelle sur les rayonnages et de les exposer sur une table à l'entrée de la bibliothèque. Ces définitions sont tirées de :

COIGNET, Béatrice ; JACQUES, Jean-François et PICARD, Catherine(2010) : « Mémento du bibliothécaire : guide pratique », Paris

Fonds documentaire : Ensemble de collections possédées par une bibliothèque qui comprend des livres et tout autre matériel, organisé et catalogué pour en faciliter l'accès par ses usagers.

Cette définition est tirée du cours :

SOHOUENOU, Geneviève(2010) « Eléments de catalogage et de Classification, module1 »

Bibliothèque : c'est l'ensemble organisé de collections diverses de livres, de périodiques et d'autres documents, placé sous les soins et le contrôle d'un personnel qualifié, dont la responsabilité première est d'assurer un service adéquat à toutes les personnes autorisées à utiliser les collections.

Produits documentaires : c'est l'ensemble des documents de sources diverses, organisées pour faciliter l'accès à l'information rassemblée.

Cette définition est tirée du cours de :

CAPO-CHICHI, Flore (2013) « Elaboration de produits documentaires »

RESUME

Dans la perspective de participer au développement des sciences dans notre pays, les bibliothèques ont été créées dans diverses structures à compétence nationale. C'est le cas de la bibliothèque de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL). Elle a pour attribution principale l'acquisition, le traitement et la diffusion des informations. Dans l'accomplissement de sa mission, elle est appelée à gérer un nombre important de documents et à les diffuser de façon efficace.

Mais au cours de notre stage, nous avons constaté des dysfonctionnements au niveau de la communication des documents, allant de l'inexistence de produits documentaires, à l'inexistence de service d'accueil en passant par le manque de promotion des collections. Face à ces problèmes, prenant corps dans la diffusion non efficace des documents par les responsables, nous avons opté pour une meilleure communication des documents dans cette bibliothèque. En nous fondant sur les questionnaires adressés aux usagers et l'entretien à l'endroit des personnels questionnés de la DNPL, nous avons pu diagnostiquer que la bibliothèque souffre entre autres de l'insuffisance de personnel qualifié, du manque de promotion des collections se traduisant par le manque de volonté et de la méconnaissance des techniques bibliothéconomiques sans oublier l'étroitesse de l'espace de lecture. Ce qui nous amène à proposer des solutions à l'endroit des autorités et des usagers. Ces solutions sont axées autour de quelques pistes pour contribuer au développement de la bibliothèque à travers diverses activités ; à la proposition de quelques produits documentaires et à l'amélioration du traitement des demandes des usagers. La réalisation de ces solutions basée non seulement sur les apports d'internet, mais aussi sur des documents consultés et des cours reçus lors de notre formation, offre bien plus qu'un

support à exploiter. Ces solutions apportent un nouveau système d'échange, de solidarité, d'éducation et de partage de la connaissance du patrimoine culturel de la bibliothèque de la DNPL.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE :	4
CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE.....	4
SECTION 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE ET OBSERVATIONS DE STAGE.....	5
Paragraphe 1 : Présentation de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture	5
Paragraphe 2 : Etat des lieux sur les prestations de la structure en	11
SECTION 2 : Ciblage de la problématique de l'étude	15
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet	16
Paragraphe 2 : Spécification et détermination des séquences de résolution de la problématique retenue	18
CHAPITRE PREMIER :	20
CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	20
SECTION 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude	21
Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature	21
Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches	- 28 -
Section 2 : Collecte et analyse des données.....	- 31 -
Paragraphe 1 : De la collecte à la présentation des données	- 32 -
Paragraphe 2 : Analyse des données et établissement du diagnostic.....	- 36 -
CHAPITRE DEUXIEME :	- 38 -
APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	- 38 -
SECTION 1 : Approches de solutions.....	- 39 -
Paragraphe 1 : Proposition de solutions aux problèmes spécifiques 1 et 2	- 39 -
Paragraphe 2 : Approches de solutions au problème spécifique 3	- 46 -
SECTION 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions.....	- 49 -
Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit du personnel de la DNPL.	- 49 -
Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des usagers de la DNPL.....	- 50 -
CONCLUSION GENERALE.....	- 52 -
MONOGRAPHIES.....	- 54 -
ANNEXES	- 55 -
TABLE DES MATIERES	- 60 -



INTRODUCTION GENERALE

Nous sommes dans un monde en pleine mutation. Des mutations qui se manifestent dans tous les secteurs de la vie. Elles sont d'ordre économique, politique et social. Ces changements sont possibles grâce à la combinaison de nombreux éléments dont le plus important est l'information. Nul ne peut se passer de l'information. Elle est d'une nécessité vitale pour le développement de tout secteur, de toute société. Elle est devenue la matière première dans tous les domaines d'activités parmi lesquels nous pouvons citer le secteur de la culture. La culture est l'élément fondamental sur lequel se fonde tout développement. Elle est l'un des facteurs du processus de développement d'une nation. Il est donc indispensable pour ce secteur de partager les actualités et autres données avec le monde extérieur. C'est dans ce sens que le Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme(MCAAT) a créé une direction au sein de laquelle se trouve une bibliothèque disposant de documents relatifs au domaine de la culture. L'ouverture de la bibliothèque de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL) à un large public nécessite la mise en place de certaines conditions dont la plus importante est la **communication efficace** à travers l'accès rapide aux documents.

Pour avoir accès aux documents d'une bibliothèque, il faut que ce service respecte certaines normes, mette à la disposition du public des sources informationnelles et dispose d'un espace adéquat pour la consultation des documents. Aujourd'hui, pour faciliter l'accès à un fonds documentaire, il est nécessaire de mettre en place certains produits pour favoriser une recherche rapide aux utilisateurs car la mise à disposition d'une masse sans cesse croissante d'informations rend capital le besoin de méthodes et de bonnes pratiques pour être à même d'identifier, sélectionner, localiser et retrouver rapidement des documents fiables.

A la bibliothèque de la DNPL, le besoin de communication se fait sentir afin de rendre l'information plus accessible aux usagers. Il se pose

la question de comment parvenir à améliorer la situation afin que les services rendus aux usagers soient fiables ?

Pour répondre à cette interrogation, nous nous proposons de réfléchir sur la communication des documents. C'est ce à quoi s'attèle notre étude qui s'intitule « **Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL** ».

Cette étude a pour objectif **d'œuvrer à une bonne politique de communication en améliorant les services rendus aux usagers**. Pour conduire cette réflexion, nous avons suivi une méthodologie dont la structure est l'entretien avec le personnel de la DNPL, un questionnaire adressé aux usagers et une recherche documentaire. Cette démarche nous a permis de traiter le sujet en trois chapitres. Le chapitre préliminaire présente la structure qui nous a accueillie pour le stage avant l'exposition de la problématique ciblée. Dans le chapitre premier, nous rendons compte des données collectées à travers les questionnaires, les entretiens, la revue documentaire et l'analyse des données collectées. Le dernier chapitre quant à lui propose des solutions et fait des recommandations à l'endroit des différents acteurs de la DNPL afin d'asseoir une politique efficace de communication des documents.

CHAPITRE PRELIMINAIRE :

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

SECTION 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE**L'ETUDE ET OBSERVATIONS DE STAGE**

Notre stage pratique s'est déroulé à la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL) du Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme (MCAAT) du 5 août au 5 novembre 2013.

A travers cette section, nous présenterons d'abord la DNPL, cadre institutionnel de notre stage pratique et ensuite ferons la restitution de nos observations en rapport avec les mécanismes de son fonctionnement.

Paragraphe 1 : Présentation de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture**A- Localisation et historique**

La Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL) est située à Cadjèhoun, dans la 1^{ère} Von à droite, en partant des feux tricolores de la mosquée de Cadjèhoun vers le passage supérieur de Houéyiho. Elle occupe le 1^{er} étage du bâtiment administratif non badigeonné, portant l'enseigne " Centre National d'Animation et de Lecture Publique" (CeNALP). La DNPL est créée par décret n°2009-243 du 9 juin 2009 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales(MCAPLN). Ce décret est rendu opérationnel par l'arrêté n° 042/MCAPLN/DC/SGM/CTJ/DNPL/SA du 12 mars 2010 ; elle est une structure publique à compétence nationale.

La DNPL est née de la fusion de l'ancienne structure qu'était la Direction des Bibliothèques et de la Promotion Littéraire (DBPL) et du Centre National d'Animation et de Lecture Publique (CeNALP). Ainsi, elle a hérité de leurs services et de leurs ressources humaines. Dirigée pour la première fois par Madame Marie-Claire SOSSOUHOUNTO, nommée en juin 2010 par décret pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre en charge de

la Culture, la DNPL est depuis le 06 mars 2013 sous la responsabilité de Madame Latoréra Anne-Marie Martine Désirée ODOUNHARO épouse HONNOUGAN. Il est à préciser que la création de la DNPL est survenue dans un contexte où beaucoup de défis restent à relever, surtout dans le secteur du livre et de la lecture. Elle doit donc œuvrer pour permettre aux populations d'avoir le goût de la lecture.

B- Mission et Attributions de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture

Conformément à l'arrêté n°042/MCAPLN/DC/SGM/CTJ/DNPL/SA du 12 mars 2010, la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture est chargée de :

- élaborer et évaluer la politique nationale du livre et de la lecture sous la coordination de la Direction de la Programmation et de la Prospective ;
- mettre en œuvre la politique nationale du livre et de la lecture ;
- mettre en œuvre le plan de développement et de modernisation des espaces de lecture publique ;
- démocratiser l'accès au livre et à la lecture par le biais des espaces de lecture publique, de bibliobus, de biblio moto, de biblio barque, etc. sur toute l'étendue du territoire national ;
- éveiller dès le bas âge le goût de la lecture en aménageant des coins de jeunesse ou sections enfantines dans tous les espaces de lecture publique ou en implantant des bibliothèques de jeunesse sur toute l'étendue du territoire national ;
- intégrer les technologies de l'information et de la communication dans les espaces de lecture publique ;
- doter les espaces de lecture publique d'ouvrages et de matériel de bibliothèque et d'animation ;
- mettre en réseau tous les espaces de lecture sur l'ensemble du territoire national ;

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

- promouvoir le livre et la lecture en langues nationales et étrangères aux plans national et international ;
- promouvoir et suivre, en collaboration avec les services compétents de la DPP, la coopération bilatérale, régionale et internationale pour le compte de la DNPL ;
- participer et soutenir la participation des acteurs privés de la chaîne du livre aux rencontres, foires et salons régionaux et internationaux du livre en vue de la promotion des activités éditoriales nationales et de lecture publique ;
- organiser, en collaboration avec les acteurs de la chaîne du livre, des manifestations de promotion du livre, de la lecture et de la littérature orale ;
- œuvrer pour l'extension du réseau institutionnel des espaces de lecture publique en vue de la couverture de toute l'étendue du territoire national.

C- Organisation et fonctionnement de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture

Afin de mener à bien les activités qui lui sont confiées, la DNPL comporte cinq (05) services, à savoir :

- un Secrétariat Administratif (SA) ;
- un Service des Affaires Administratives, Financières et du Matériel (SAAFM) ;
- un Service de la Promotion Littéraire (SPL) ;
- un Service du Développement des Collections et du Traitement (SDCT) ;
- un Service du Suivi, de l'Evaluation et de la Formation(SSEF).

Chacun de ces services a des attributions spécifiques à accomplir :

1- Le Secrétariat Administratif (SA)

Le Secrétariat Administratif de la DNPL est chargé de :

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

- l'enregistrement, la saisie, la préparation et l'expédition du courrier;
- la réception et la transmission du courrier conformément aux instructions du Directeur ;
- la reprographie, le classement et le rangement des dossiers de la Direction ;
- pré-archivage des actes administratifs et de tous autres dossiers de la Direction en liaison avec la Direction de l'Informatique et du Pré-archivage (DIP) ;
- l'exécution de toutes autres tâches administratives à lui confiées par le Directeur.

Le secrétariat est composé de deux agents dont un secrétaire et un stagiaire de l'ANPE (Agence Nationale pour la Promotion de l'Emploi).

2- Le Service des Affaires Administratives, Financières et du Matériel (SAAFM)

Ce service a pour attributions de :

- suivre en liaison avec les services compétents de la Direction des Ressources Humaines (DRH) la carrière des agents (avancements d'échelons, de grades, reclassements, mise en disponibilité, etc.) ;
- gérer les autorisations d'absence et de départ en congés administratifs ;
- gérer et régler au mieux les autres problèmes d'ordre social et administratif ;
- proposer le projet de budget et le PTA de la Direction en collaboration avec les autres services sous l'autorité du Directeur ;
- tenir la comptabilité de la Direction;
- élaborer les rapports d'exécution du budget ;

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

- assurer avec les services compétents de la DRFM la consommation des crédits budgétaires ;
- veiller à la mise à jour des pièces et documents comptables ;
- gérer, sous l'autorité du Directeur, les ressources financières extrabudgétaires de la Direction ;
- approvisionner la Direction en matériel, mobilier et des fournitures de bureau et en assurer le stockage et la conservation ;
- veiller à la bonne gestion du matériel, du mobilier et des fournitures de bureau ;
- exécuter toutes autres tâches à lui confiées par le Directeur.

Le Service des Affaires Administratives, Financières et du Matériel comprend deux Divisions :

- la Division Affaires Administratives (DAA) ;
- la Division Affaires Financières et Matériel(DAFM).

Faisons remarquer que ce service est animé par un seul agent qui exécute toutes les tâches qui lui sont confiées.

3- Le Service de la Promotion Littéraire (SPL)

Le Service de la Promotion Littéraire est chargé de :

- assurer la promotion du livre ;
- valoriser la littérature orale et écrite en langues nationales ;
- appuyer et faciliter les échanges avec les acteurs de la chaîne du livre au niveau national et international ;
- organiser des rencontres littéraires périodiques avec les acteurs de la chaîne du livre ;
- rechercher des partenariats au Bénin et à l'extérieur pour l'organisation et la réussite de ces activités de promotion du livre et de la lecture au plan national et international ;
- initier les foires et salons du livre et toutes autres activités de promotion du livre et de la lecture au plan national.

Le service de la promotion littéraire comprend deux Divisions :

- la Division de la Promotion de la Littérature Béninoise(DPLB)
- la Division des Relations Extérieurs (DRE).

4- Le Service de Développement des Collections et du Traitement (SDCT)

Il a pour attributions de :

- centraliser les listes des acquisitions en tenant compte des desiderata;
- assurer le traitement matériel et intellectuel des documents ;
- assurer l'informatisation et la mise en réseau des espaces de lecture publique ;
- apporter son expertise dans la création et la gestion des espaces de lecture publique au plan national ;
- assurer l'acheminement des documents vers les espaces bénéficiaires.

Ce service comprend également deux divisions :

- la Division Développement des Collections(DDC) ;
- la Division Traitement(DT).

Le Service de Développement des Collections et du Traitement est géré par un seul agent, spécialiste du domaine.

5- Le Service du Suivi, de l'Evaluation et de la Formation

Ce service est chargé de :

- centraliser et analyser les statistiques de fréquentation des espaces de lecture publique ;
- organiser des tournées périodiques de suivi et d'évaluation dans les espaces de lecture publique ;

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

- contribuer à la recherche des sources de financement pour la mise en œuvre des programmes de promotion de la lecture et du livre béninois ;
- initier des projets culturels au profit des espaces ;
- élaborer le plan de formation des gestionnaires des espaces ;
- assurer le recyclage et la formation périodique du personnel de la Direction.

Ce service comprend aussi deux Divisions :

- Division Suivi et évaluation (DSE) ;
- Division Formation (DF).

Paragraphe 2 : Etat des lieux sur les prestations de la structure en

Observation

A- Restitution des mécanismes de fonctionnement de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture

Il s'agit ici de la restitution de nos observations, notamment en matière de moyens de fonctionnement.

1- Moyens matériels de la DNPL

La DNPL dispose d'un siège physique mis spécialement à sa disposition au quartier Cadjèhoun (Cotonou). Elle est gérée par un administrateur de l'action culturelle. Ce bâtiment abrite tous les services de ladite direction.

Les locaux disponibles sont, dans leur ensemble, insuffisants par rapport à la nécessité fonctionnelle de la Direction. Pour preuve, il n'y existe ni salle dédiée au traitement des ouvrages (description bibliographique, classification, cotation, étiquetage) ni magasin de stockage des documents. On distingue cependant des services tels que : le secrétariat administratif, le service du développement des collections et du traitement, le service d'animation et de coordination des réseaux, le service chargé des affaires administratives, financières et du matériel, le service de la promotion

littéraire et le bureau de la Directrice. Mais la plupart de ces bureaux ne disposent pas de matériels informatiques.

Moyens humains de la DNPL

Le personnel administratif est constitué d'agents qui veillent à l'accomplissement de la mission et l'atteinte des objectifs au niveau de chaque service de la DNPL. Or La plupart de ceux-ci n'ont pas la qualification requise pour répondre au mieux aux exigences du service. La DNPL manque surtout de spécialistes en documentation. Aussi, au regard de l'importance de la mission qui lui est assignée, elle ne peut-elle atteindre ses objectifs sans l'existence de bibliothèque.

Voyons alors les atouts et les limites de la bibliothèque de la DNPL.

a) La bibliothèque de la DNPL

La bibliothèque de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture est une petite bibliothèque de quartier située au rez-de-chaussée de l'immeuble de la DNPL. Cette bibliothèque est peu fréquentée, car elle est inconnue de beaucoup d'utilisateurs. L'accès à cette bibliothèque est libre et gratuite. Elle est ouverte au public du mardi au vendredi de 8h30mn à 12H30mn dans la matinée et de 14h30mn à 18h30mn dans la soirée puis les samedis de 8h30 à 15h. Il faut noter qu'entre les documents un petit espace est laissé pour éviter la détérioration des livres par l'humidité. Les raisons de l'insuffisance de personnels qualifiés et adéquats font que cette bibliothèque n'est pas gérée par un spécialiste de l'information documentaire. Il faut noter que cette bibliothèque comporte deux sections : la section des enfants et celle des adultes.

La section des enfants comporte quatre rayonnages :

- le rayonnage littérature Jeunesse Albums qui, en plus des documents propose aussi des jeux éducatifs (scrabble junior, cartes, puzzle, imagier);
- le rayonnage Littérature Jeunesse Roman pour les enfants ;

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

- le rayonnage Documents chinois ;
- le rayonnage des Périodiques acquis ou reçus par la bibliothèque n'est abonné à aucun titre.

Dans la section adulte, en plus d'un bureau très peu spacieux pour le responsable, on distingue cinq rayonnages à savoir : trois rayonnages pour les ouvrages de références (ouvrages de culture générale et ouvrages didactiques) et deux rayonnages pour les romans. Les ouvrages tant de la section des adultes que de celle des enfants sont tous classifiés selon la CDD (Classification Décimale de Dewey). Une fois tous les deux ans, l'Organisation Intergouvernementale de la Francophonie(OIF) assure au niveau des CLAC leur dotation en ouvrages et veille à ce qu'ils soient traités avant d'être mis en cartons et acheminés. Le traitement des ouvrages à la DNPL (description bibliographique, classification, cotation, étiquetage) se fait à la salle de conférence en raison de l'inexistence d'un local réservé à cet effet ; la direction ne dispose pas non plus d'un local pour le stockage des documents. La bibliothèque de la DNPL étant peu fréquentée, seulement quelques usagers en nombre négligeables y viennent pour lire les bandes dessinées ou s'adonner à des jeux, ou bien pour faire des recherches ou lire des romans. Les ouvrages sont consultés sur place car il n'y a pas de prêt à domicile. Pour consulter les documents sur place, les usagers disposent de chaises en nombre très insuffisant et l'espace réservé pour la lecture est très restreint.

2- Ressources de la bibliothèque

- Ressources humaines

La bibliothèque de la DNPL n'est pas gérée par un spécialiste de l'information documentaire et ne dispose pas d'assez de personnels pour l'aider dans la gestion du fonds documentaire. La responsable de cette bibliothèque est assistée actuellement par un stagiaire de l'Agence Nationale pour la Promotion de l'Emploi (ANPE), qui l'aide dans la diffusion des informations.

- **Ressources matérielles**

La bibliothèque manquant d'espace, elle représente en même temps la salle de lecture des usagers. Elle comporte quatre tables et seize chaises pour la section des adultes ; deux petites chaises et dix poufs pour les enfants ; dans le local l'abritant, il est prévu une petite toilette pour les nécessités d'usage et un petit bureau pour la responsable. La bibliothèque de la DNPL ne dispose pas de matériels ni d'outils informatiques (ordinateurs, imprimantes, logiciels documentaires et d'outils d'indexation) pour le traitement des documents disponibles. Les usagers sont donc confrontés à des difficultés pour retrouver les documents dont ils ont besoin. Nous notons donc l'inexistence d'outils informatiques pour faciliter les recherches aux usagers.

- **Ressources financières**

La DNPL est une structure à compétence nationale mais non autonome ; la bibliothèque qu'elle gère ne dispose pas d'un budget d'investissement qui lui soit propre. Elle ne souscrit donc à aucun abonnement. Il se pose donc un problème d'insuffisance de ressources budgétaires allouées à sa documentation.

3- La Chaîne documentaire

Elle est composée de l'acquisition, du traitement et de la diffusion. A la DNPL, l'acquisition des documents (monographies ; ouvrages de références) se fait sur une liste de commande qui tienne compte des requêtes des usagers et il faut noter que des dons de documents proviennent de l'OIF pour accroître la collection ; les périodiques, en nombre négligeable proviennent également des dons. Le Service du Développement des Collections et du Traitement se charge de traiter les documents et c'est à la salle des conférences que se mène cette activité. Les documents sont d'abord estampillés et ensuite catalogués sur fiche suivant la norme de catalogage ISBD(M) à laquelle est associée la norme de classification et une cote est alors attribuée aux documents. La communication et la diffusion des documents (monographies, ouvrages de

références, périodiques) se fait par un seul canal : la consultation sur place car la bibliothèque ne fait pas de prêt à domicile et il n'existe non plus un service de prêt et de produits documentaires pour aider les usagers. De plus nous notons l'absence de catalogue pour faciliter la recherche des documents ; ce qui fait que les usagers eux-mêmes vont vers les rayons pour se procurer les documents dont ils ont besoin.

Alors que retenir des atouts et les limites de la bibliothèque de la DNPL ?

B- Inventaire des atouts et faiblesses

De nos observations au cours du stage, nous retenons les principaux atouts et faiblesses ci-après :

1- Inventaire des atouts

- richesse et variété du fonds documentaire ;
- accueil chaleureux réservé aux usagers ;

2- Inventaire des faiblesses

- La non motivation des usagers ;
- Le manque de personnels qualifiés et adéquats ;
- L'inexploitation du fonds documentaire ;
- L'exiguïté de l'espace de lecture ;
- La méconnaissance de la bibliothèque par des usagers ;
- L'inexistence d'abonnement des documents ;
- Le manque de local pour le traitement des documents ;
- L'inexistence de prêt à domicile ;
- L'insuffisance d'outils de traitement des documents ;
- L'insuffisance de local pour le stockage des documents ;
- L'inexistence de catalogues manuels ou informatisés ;
- L'inexistence de produits documentaires.

SECTION 2 : Ciblage de la problématique de l'étude

En un premier paragraphe, la présente section sera consacrée d'abord, au choix de la problématique et à la justification du sujet. Ensuite la spécification et la détermination des séquences de résolutions feront l'objet de notre préoccupation dans un second paragraphe.

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

Avant de présenter la problématique de notre étude, il convient pour nous d'exposer les différents problèmes qui se dégagent de nos observations de stage. Cela consisterait à procéder d'abord à leur regroupement par centre d'intérêt afin de dégager les problématiques, ensuite indiquer et justifier celle relative à notre étude.

A- Regroupement des problèmes par centres d'intérêts

Les problèmes identifiés suite à l'état des lieux sont regroupés par centre d'intérêts dans le tableau ci-après :

Tableau n° 1 : Regroupement des problèmes par centres d'intérêts

Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématiques
Gestion efficiente du fonds documentaire	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance d'outils d'indexation - inexistence de logiciel documentaire - inexistence de catalogue pour la recherche 	Inexistence d'outils de traitement des documents	Problématique de l'organisation efficiente du fonds documentaire
Communication des documents	<ul style="list-style-type: none"> - inexistence de produits documentaires - inexistence d'un service d'accueil - manque de promotion des collections 	Manque de politique de communication	Problématique d'une meilleure communication des documents
Ressources matérielles et financières	<ul style="list-style-type: none"> - insuffisance des collections - manque d'équipement informatique - manque de budget d'investissement 	Défaut de ressources matérielles et financières	Problématique de la disponibilité des ressources matérielles et financières

Source : Etat des lieux

Après l'inventaire de ces problèmes par centres d'intérêt, il se dégage trois problématiques possibles. Il nous faut à présent exposer et justifier la problématique que nous avons retenue dans le cadre de la présente étude.

B- Choix de la problématique de l'étude

Le regroupement des problèmes par centres d'intérêt nous a permis de retenir les problématiques suivantes :

- **problématique de l'organisation efficiente du fonds documentaire ;**
- **problématique d'une meilleure communication des documents ;**
- **problématique de la disponibilité des ressources matérielles et financières.**

Pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, surtout en ce qui concerne l'accès à l'information et la promotion du livre et de la lecture, la bibliothèque de la DNPL doit résoudre toutes ces problématiques. Notons que la première problématique est importante et doit être résolue avant même celle que nous pensons choisir, mais elle a déjà été abordée dans le cadre d'autres travaux de recherche. Quoiqu'elles soient toutes importantes et compte tenu du fait que la première a été déjà abordée par un collègue, nous avons porté nos réflexions sur la problématique relative à la **meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL.**

C- Justification du choix de la problématique

Notre souci en faisant cette étude, est d'assurer une meilleure diffusion des documents afin de rendre visible cette bibliothèque et favoriser son rayonnement au sein du ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme et aussi et surtout à l'extérieur c'est-à-dire vis à vis des usagers. Elle vise également à proposer des pistes pour assurer une bonne notoriété et une bonne renommée à la bibliothèque de la DNPL aux niveaux local, départemental, national et international. Les problèmes identifiés sont regroupés en trois grandes problématiques telles que :

- **problématique de l'organisation efficiente du fonds documentaire ;**
- **problématique d'une meilleure communication des documents ;**
- **problématique de la disponibilité des ressources matérielles et financières.**

La problématique que nous avons choisie s'avère très importante ; elle permettra de trouver des solutions durables aux problèmes de l'inexistence de produits documentaires, de l'inexistence d'un service d'accueil et de l'absence de promotion des collections, car la bibliothèque de la DNPL a des difficultés pour communiquer les informations disponibles afin de valoriser son fonds documentaire. Or, la mission principale d'un service d'information documentaire est de satisfaire les usagers en mettant à leur disposition les documents dont ils ont besoin. Aussi faut-il noter, que pour rendre visible une bibliothèque ou un centre de documentation, il est indispensable d'avoir des ressources humaines de qualité afin de fournir des services de qualité. Toutes ces raisons justifient donc le choix de cette problématique et nous amène à réfléchir sur le thème : "**Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la Direction Nationale de Promotion du Livre et de la Lecture**".

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

A- Spécification de la problématique retenue

Pour le thème formulé ci-dessus, le problème général est le manque de politique de communication. Il se manifeste en trois problèmes spécifiques. Le problème de l'inexistence de produits documentaires constitue un véritable nœud auquel nous tenterons de trouver des solutions ; Il en est de même pour le problème de l'inexistence de service d'accueil. Aussi le manque de promotion de la collection ne favorise t-il en rien la connaissance et la valorisation des documents de la bibliothèque. De tout ce qui précède,

nous pouvons souligner comme manifestations principales du problème général du manque de politique de communication, les trois problèmes spécifiques suivants :

- **l'inexistence de produits documentaires ;**
- **l'inexistence de service d'accueil ;**
- **le manque de promotion de la collection.**

La résolution de ces problèmes liés à la problématique choisie nous paraît nécessaire pour contribuer à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL.

B- Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée

Une fois les problèmes spécifiques identifiés et la problématique posée, il importe tout d'abord de préciser les objectifs généraux et spécifiques à atteindre. Aussi, devons-nous procéder à l'identification des causes susceptibles d'entraîner ces problèmes ainsi qu'à la spécification des hypothèses de l'étude pour réaliser le tableau de bord. Ensuite suivra la revue de littérature qui est considérée comme un point essentiel de quelques contributions antérieures à la résolution des problèmes identifiés puis nous définirons une méthodologie de recherche constituée de deux points :

- l'approche empirique composée de techniques de collecte des données indispensables à la vérification des hypothèses formulées ;
- l'approche théorique qui se consacre à l'analyse de ces données.

Pour finir nous ferons l'analyse des données, l'établissement du diagnostic et proposerons des solutions suivies de leurs conditions de mise en œuvre.



CHAPITRE PREMIER :

**CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THORIQUE
ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE**

SECTION 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Eu égard à tout ce qui précède, notre étude portera sur : « **Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL** ». La problématique retenue est celle relative à la **communication des documents** et comprend un problème général et trois problèmes spécifiques ci-après :

- **l'inexistence de produits documentaires ;**
- **l'inexistence de service d'accueil ;**
- **le manque de promotion des collections.**

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature**A- Objectifs de l'étude**

Toute recherche est effectuée dans le but d'atteindre des objectifs précis. Ainsi ces objectifs seront distingués en objectif général et objectifs spécifiques.

- **Objectif général**

Œuvrer pour une bonne politique de communication des informations disponibles en insistant sur les divers services offerts aux usagers.

- **Objectifs spécifiques** : ils sont formulés par rapport aux problèmes spécifiques identifiés. Il s'agit pour chacun des problèmes spécifiques identifiés de :

- : décrire une stratégie de conception et de diffusion de produits documentaires afin de faciliter l'accès aux sources d'informations disponibles dans la bibliothèque ;

- : proposer un mécanisme de collecte et de diffusion des besoins des usagers en vue de leur satisfaction éventuelle ;

- : proposer des pistes pour promouvoir la collection afin de faire connaître la bibliothèque.

B-Hypothèses de l'étude**1- Cause et hypothèse liées au problème spécifique 1**

Les hypothèses liées à la problématique choisie concernent uniquement les problèmes spécifiques. La cause supposée être à la base de l'inexistence de produits documentaires est l'insuffisance du personnel qualifié ;

En réalité, la bibliothèque de Cadjèhoun n'est pas gérée par un spécialiste de l'information documentaire et les documents tels que : ouvrages de référence ; manuels didactiques, etc. et même les documents pour enfants ne sont pas suffisamment consultés. **Nous pouvons déduire alors comme hypothèse spécifique 1 que l'insuffisance du personnel qualifié est à l'origine de l'inexistence de produits documentaires.**

2- Causes et hypothèse liées au problème spécifique 2

Les causes supposées être à l'origine du problème de l'inexistence de service d'accueil sont :

- l'exiguïté de l'espace de lecture ;
- l'insuffisance de personnels dans la gestion de la bibliothèque.

L'exiguïté de l'espace de lecture peut être une cause du problème de l'inexistence de service d'accueil, car la bibliothèque étant petite, les usagers ne disposent que de quelques chaises pour effectuer leurs recherches. De plus, la bibliothèque n'est gérée que par une seule personne, et donc toutes les tâches lui reviennent. **Nous retiendrons comme hypothèse spécifique 2 que l'exiguïté de l'espace de lecture et l'insuffisance de personnel de la bibliothèque sont à la base de l'inexistence du service d'accueil.**

3- Causes et hypothèse liées au problème spécifique 3

Par rapport au problème spécifique 3 relatif au manque de promotion de la collection, nous pouvons identifier deux causes :

- le manque de volonté du personnel;
- la méconnaissance des techniques pour faire connaître la bibliothèque et promouvoir les collections.

Pour ce qui est du manque de volonté du personnel, elle peut être une cause du problème du manque de promotion des collections et de la bibliothèque, car nous remarquons un manque de dynamisme à ce niveau. Aussi, la méconnaissance des techniques pour promouvoir les collections pourrait-elle être également à l'origine de ce problème car aucune technique bibliothéconomique n'est observée. **Par conséquent, nous pouvons émettre que le manque de volonté du personnel et la méconnaissance des techniques pour faire connaître la bibliothèque et promouvoir les collections sont à la base du manque de promotion des collections.**

B- Tableau de bord de l'étude

Tableau n° 2 : Tableau de bord de l'étude

N°	Problématiques	Objectifs	Causes	Hypothèses
	(Problème général) Manque de politique de communication	Œuvrer pour une bonne politique de communication des informations disponibles	–	–
Niveaux Spécifiques	1 Inexistence de produits documentaires	définir une stratégie de conception et de diffusion des produits documentaires pour l'accès rapide aux sources d'informations	L'insuffisance de personnel qualifié	L'insuffisance de personnel qualifié est à l'origine de l'inexistence de produits documentaires
	2 Inexistence de service d'accueil	proposer un mécanisme de collecte et de diffusion des besoins des usagers en vue de leur satisfaction éventuelle	l'insuffisance de personnel pour la gestion de la bibliothèque et l'exigüité de l'espace de lecture	l'insuffisance de personnel pour gérer la bibliothèque et l'exigüité de l'espace de lecture sont à l'origine de l'inexistence de service d'accueil
	3 Manque d'actions de promotion des collections	proposer des pistes pour la promotion des collections et la connaissance de la bibliothèque	Manque de volonté du personnel et la méconnaissance des techniques de promotion des collections	Le manque de volonté du personnel et la méconnaissance des techniques de promotion de la collection sont à la base du manque d'actions de promotion des collections et de la bibliothèque

Source : Résultat de l'état des lieux

C- Revue de la littérature

La communication des documents à la bibliothèque de la DNPL étant le fondement de notre travail, il s'avère nécessaire, d'apporter un éclaircissement sur les notions de communication, d'information, de collection, de gestion efficiente, de document.

Document : selon le Dictionnaire le Petit Larousse 2008, le document vient du latin documentum, de docere qui signifie instruire. C'est un écrit ou un objet servant d'information, de témoignage ou de preuve.

Collection : selon le Petit Larousse 2008, c'est un ensemble d'ouvrages, de publications présentant une unité. C'est aussi un ensemble ou une partie des documents conservés par une bibliothèque selon "le Précis de bibliothéconomie" de Brigitte Richter.

Gestion efficiente : selon le même dictionnaire, c'est une gestion qui « aboutit à de bon résultat » ; une gestion efficace. L'efficience se résume donc à une manière de gérer, de diriger, d'organiser et ceci vise un rendement, une performance.

Les termes d'information et de communication sont en raison de leur polysémie couramment employés dans des sens très divers ; s'ils sont employés sans précision de sens, ils risquent de compromettre la clarté du message.

Information : c'est l'action d'informer, de s'informer. Informer est issu du latin informare qui signifie former « donner une forme », mais aussi « façonner l'esprit ». Ainsi le terme d' « information » signifie tout à la fois la modalité de la transmission d'un message et le message lui-même c'est-à-dire son contenu.

La **communication** c'est l'action de communiquer. « Communiquer » vient du latin *communicare* qui signifie « mettre en commun », « être en contact avec ». Actuellement l'idée de communication renvoie principalement aux concepts recouverts par les termes de « transmettre » ; « propager » ; « diffuser » ; « répandre ». Il s'agit plutôt de faire passer une information d'un lieu à un autre. D'une manière générale, information et communication sont des termes très liés dans le langage courant. A ce titre, de nombreuses bibliothèques assument un rôle d'information, en particulier les bibliothèques de lecture publique. Elles affichent volontiers des informations concernant la vie locale ou culturelle. On peut considérer par exemple que le support de l'information est de nature communicationnelle. Une information, pour être visible ou lisible, doit être mise en valeur, communiquée. L'information est une connaissance communiquée par un message transmis d'un individu à un autre individu. L'information implique donc la communication, c'est-à-dire un échange d'information entre deux ou plusieurs personnes. L'information implique aussi un code commun de compréhension du contenu communiqué. Ce code concerne à la fois la forme du message et sa signification. Mais les deux peuvent être traités séparément, la forme étant constituée par le support physique du message (dictionnaire de l'information).

Si la bibliothèque est un lieu d'information et de communication, un lieu de circulation de l'information, comment informe-t-elle et communique-t-elle sur elle-même ?

La diffusion des documents dans une bibliothèque, un centre de documentation et même d'archives est devenue aujourd'hui un moment obligé de la vie de ces centres. Pour mettre en valeur et mieux faire connaître les services d'information documentaire, il faut nécessairement la communication. On ne peut pas ne pas communiquer surtout quand il s'agit d'un SID car c'est cela sa principale mission. Notons également que la documentation est perçue de façon générale comme l'action de se

documenter, comme l'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers. Selon **Claire MASCOLO** et **Jean-Michel RODE**(1992), la documentation est un métier de communication dont l'objectif est la transmission d'une information contenue dans un support (document) vers l'utilisateur. La bibliothèque communique par diverses manières : ses bâtiments, ses activités internes à l'établissement et « hors les murs », sa signalétique, son environnement, l'aménagement des espaces, l'accueil des personnes qui s'y trouvent, les lecteurs, les usagers et les membres du personnel. Elle communique également par la façon dont elle gère l'information sur les services qu'elle propose. Car, la manière dont la bibliothèque traite de l'information est en elle-même une forme de communication puisqu'elle informe autant sur la perception qu'a la bibliothèque d'elle-même que sur le message à diffuser. Selon le livre intitulé : le Métier de Bibliothécaire, la communication est une action vraiment complexe et qui exige une réflexion préalable, des moyens financiers plus ou moins importants et une certaine vivacité du personnel par rapport aux services rendus aux usagers. La mise en valeur d'un fonds doit donc partir d'un plan de communication qui accompagnera les différentes actions à entreprendre mais aussi qui prendra en compte les relations avec les différents types de publics : les habitants, les adhérents ou les non-inscrits, les décideurs, le personnel de la bibliothèque. Elle est le prolongement de la politique d'enrichissement d'une bibliothèque. En effet, elle peut permettre, en portant à la connaissance du public l'entrée de nouveaux fonds, de dynamiser leur accroissement en suscitant des dons. Ce plan d'action détermine la stratégie de communication et répond à des questions du genre :

- pourquoi faut-il mieux se faire connaître ?
- comment : quelles actions faut-il privilégier ?
- quels supports utiliser ?

Ce document souligne également qu'au travers des actions de communication que l'on mène auprès du public, va se construire l'image de la bibliothèque et des liens vont ou non s'établir. Communiquer efficacement est difficile car nous touchons un public hétérogène. Les opérations de communication destinées aux adultes ont très peu de chance de toucher les enfants. C'est au fil des diverses opérations de communication organisées par la bibliothèque, que va se construire son image. Elle nécessite aussi l'implication du personnel dans les contacts qu'il peut assurer en dehors de la bibliothèque, le message que chacun fait passer sur l'équipement. C'est aussi les actions culturelles que l'on mène qui vont renforcer cette image, lui donner un sens, un contenu culturel. Le lien entre les actions culturelles et la communication est du reste très fort.

Cette importance de la communication est d'ailleurs prise sérieusement en compte par de nombreuses bibliothèques. C'est dans cette vision que l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) a mis en place un plan de communication externe en bibliothèque avec des objectifs bien précis : « acquérir des réflexes d'analyse et de conception d'un plan de communication externe » ; « connaître les outils de communication externe et leurs usages pour les bibliothèques » et a aussi élaboré une stratégie de communication. Ces éléments sont disponibles sur le site <http://www.enssib.fr>

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches empiriques et théoriques.

A- Approche théorique de résolution des problèmes

Il s'agit dans cette rubrique de préciser les normes ou repères d'amélioration et des outils d'analyse des données collectées.

1- Approche théorique de résolution du problème spécifique 1

Le problème de l'inexistence de produits documentaires serait résolu si l'on percevait l'importance d'outil facilitateur de recherche.

2- Approche théorique de résolution du problème spécifique 2

Le problème de l'inexistence de service d'accueil trouvera sa solution, si la direction en charge de cette bibliothèque augmentait l'effectif du personnel et agrandissait l'espace de lecture réservé aux usagers.

3- Approche théorique de résolution du problème spécifique 3

Le manque de promotion de la collection serait dû à l'inexistence de publicité de la bibliothèque dans son environnement. Pour résoudre ce problème, il faut proposer au public diverses formes d'activités.

B-Approche empirique retenue

Pour maintenir une certaine cohérence dans notre étude, nous avons effectué des entretiens avec les responsables de la bibliothèque. Nous avons ciblé un échantillon d'usagers que nous avons soumis à un questionnaire.

L'objectif de ces procédures est de nous assurer de la véracité des hypothèses que nous avons émises précédemment. La réalisation de l'approche théorique précédemment énoncée passe par la définition de l'approche empirique.

La démarche méthodologique utilisée pour recueillir les informations nécessaires à notre analyse est :

1- l'observation directe :

L'observation directe a commencé dès notre arrivée dans la structure d'accueil pour le stage. Elle nous a permis de nous imprégner des réalités quotidiennes de la bibliothèque publique de la DNPL en matière de documentation.

2- L'enquête :

Dans le but d'effectuer les analyses et de recueillir les données pour vérifier les hypothèses précédemment émises, nous avons utilisé un questionnaire.

3- L'entretien

Le guide d'entretien que nous avons conçus comporte 05 questions destinées aux personnels. Il nous a permis de confirmer l'existence de certains problèmes inventoriés.

4- La recherche documentaire

La recherche documentaire a été menée à la bibliothèque Patrick Vieira de l'ENAM, sur internet, notamment sur le site de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) mais aussi par le biais de certains cours reçus lors de notre formation à l'ENAM. Nous nous sommes aussi inspirée des mémoires réalisés dans les années antérieures ainsi que du référentiel des mémoires adoptés par le conseil des professeurs de l'ENAM.

Par définition, une approche empirique est celle qui s'appuie sur l'observation et non sur une théorie élaborée. Dans le cas d'espèce, elle nous permettra d'indiquer la méthode d'enquête que nous entendons utiliser pour vérifier les causes se trouvant à la base des problèmes. Le cadre le plus approprié pour la réalisation de notre enquête est bien évidemment la bibliothèque, puisqu'elle est le lieu où nous avons relevé le problème en résolution. Les analyses nous conduiront à confirmer ou à infirmer les hypothèses émises et à identifier les solutions de mise en œuvre. Pour regrouper ces informations, nous avons privilégié une approche empirique. Notre champ d'investigation est constitué de deux cibles :

- les usagers : ce sont eux qui exploitent les documents ;
- les responsables de la bibliothèque : c'est à eux qu'incombe la responsabilité de diffuser et de communiquer les documents aux usagers.

Pour réaliser cette étude, nous avons utilisé une technique de collecte des données. Pour les usagers et le personnel, nous avons choisi respectivement le questionnaire et le guide d'entretien pour savoir :

- les difficultés que le personnel rencontre au niveau des services offerts par la bibliothèque ;
- s'il existe des sources informationnelles pour permettre aux usagers de vite accéder aux documents dont ils ont besoin.

Une pareille technique nous a permis :

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

- de déterminer le niveau de satisfaction atteint par les usagers de la bibliothèque par rapport aux services offerts ;
- de savoir si les usagers arrivent à consulter à temps réel les documents et les difficultés qu'ils rencontrent dans la recherche.

Pour les responsables de la bibliothèque, nous avons opté pour un entretien. A la différence des usagers, ce groupe cible est le plus indiqué pour déterminer le mode de communication des documents qui convient le mieux à la bibliothèque de la DNPL.

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

TECHNIQUES	OUTILS	CIBLES
Entretien	Guide d'entretien	Responsables de la bibliothèque de la DNPL
Enquête	Questionnaire	Usagers de la bibliothèque de la DNPL

Source : Enquête

Section 2 : Collecte et analyse des données

Les activités de la bibliothèque de la DNPL convergent vers la satisfaction des besoins de recherche de ses usagers. La recherche des insuffisances au niveau des services offerts ne peut donc se faire sans les usagers. Notre première étape a été de déterminer le groupe susceptible de nous fournir les informations nécessaires pour le diagnostic.

La communication des documents à la bibliothèque de la DNPL touche tous les acteurs intervenants au niveau de la gestion et de la diffusion. En premier lieu, nous avons les étudiants et les élèves qui sont utilisateurs de ces documents. En second lieu, le personnel de la bibliothèque qui est gestionnaire du fonds documentaire.

La collecte des informations nous a permis de présenter les données et de procéder à leur analyse pour établir le diagnostic correspondant.

Paragraphe 1 : De la collecte à la présentation des données

Une enquête interne a été réalisée au sein du personnel de la bibliothèque et une autre externe en nous rapprochant de quelques usagers ayant fréquenté la bibliothèque au cours de notre stage. Ces enquêtes ont pour objectifs de savoir :

- les difficultés que les usagers rencontrent au niveau des services offerts par la bibliothèque ;
- s'il existe des sources d'informations pour permettre l'accès rapide et efficace aux documents par les usagers ;
- leur point de vue sur le mode de communication des documents, les moyens et techniques qu'ils proposent pour une bonne valorisation de la bibliothèque de la DNPL.

Tableau n° 4 : Outils utilisés pour le public cible

CIBLE	OUTILS	TYPE D'ENQUETE	EFFECTIF
Responsables de la bibliothèque	Entretien	RECENSEMENT	2
Usagers de la bibliothèque	Questionnaire	SONDAGE	20

Source : Enquête

A-Réalisation de la collecte des données

La réalisation de la collecte des données s'est faite aux deux niveaux suscités. Nous avons mis à la disposition des responsables de la bibliothèque, notre guide d'entretien. Les réponses obtenues nous ont permis de recueillir quelques informations qui ont confirmé ou infirmé nos hypothèses. Les enquêtes auprès des usagers nous ont également permis d'avoir des informations complémentaires qui viennent appuyer celles reçues de l'enquête

interne. S'agissant de la réalisation même de l'enquête, elle s'est effectuée du 12 au 15 novembre 2013 dans les structures de la bibliothèque de Cadjèhoun. Sur les 30 questionnaires, 20 nous ont été restitués.

B-Présentation et limites des données

Nous présenterons d'abord les données recueillies puis nous nous pencherons sur les limites de ces données. Les résultats des enquêtes réalisées sont présentés et analysés en tenant compte de chacun des problèmes spécifiques.

1. Dépouillement et présentation des données

a) Guide d'entretien

La totalité du personnel questionné soit les 100% estiment qu'il existe des problèmes en ce qui concerne l'inexistence de produits documentaires et pour cause de cette situation, l'insuffisance du personnel qualifié. Ils ajoutent comme information complémentaire que le manque d'outils pour leur réalisation explique aussi le problème de l'inexistence de produits documentaires. Aussi tous reconnaissent qu'il n'existe pas de service d'accueil destiné à guider et à renseigner les usagers à cause de l'étroitesse de l'espace de lecture et de l'insuffisance de personnel pour la gestion de la bibliothèque. Les responsables abordés affirment qu'il existe bel et bien des difficultés concernant les activités d'animation de la bibliothèque et que ceci est dû à la méconnaissance des techniques et le manque de volonté pour la réussite de cette activité. Enfin, les responsables affirment que la réalisation des produits documentaires ainsi que la pratique des diverses activités surtout au niveau de la bibliothèque contribueraient à une meilleure communication des documents en vue d'une bonne connaissance de la bibliothèque.

b) Questionnaire à l'endroit des usagers

L'analyse des résultats de notre enquête se fera question par question.

Tableau n° 5: Fréquentation de la bibliothèque**Question N°1:** Fréquentez-vous souvent la bibliothèque de la DNPL ?

Question N°1	Modalités			Total
	Souvent	Parfois	Rarement	
Effectif	5	14	1	20
Fréquence	25%	70%	5%	100%

Source : Résultats de nos enquêtes

Abordant la fréquence d'utilisation de la bibliothèque, 25% des enquêtés fréquentent souvent la bibliothèque ; 70% la fréquentent parfois et 05% des enquêtés fréquentent rarement cette bibliothèque.

Tableau n° 6 : Existence ou non d'un service d'accueil**Question N°2** : Avez-vous la possibilité de vous adresser à un service pour vos demandes autre que le bureau du responsable ?

Question N°2	Modalités		Total
	Oui	Non	
Effectif	0	20	20
Fréquence	0%	100%	100%

Source : Résultats de nos enquêtes

En ce qui concerne la question 2, la totalité des usagers enquêtés affirment qu'il n'existe pas un service réservé au renseignement et traitement de leurs demandes en dehors du bureau du responsable.

Tableau n° 7: Facilité dans la recherche des documents**Question N°3** : Avez-vous des facilités à trouver les documents que vous cherchez ?

Question N°3	Modalités		Total
	Oui	Non	
Effectif	4	16	20
Fréquence	20%	80%	100%

Source : Résultats de nos enquêtes

A la question 3, 20% des enquêtés affirment qu'ils trouvent facilement les documents qu'ils recherchent tandis que 80% des usagers enquêtés affirment le contraire.

Tableau n° 8 : Formes de documents

Question N°4 : Sous quelles formes souhaiterez-vous obtenir les informations que vous cherchez ?

Question N°4	Modalités			Total
	Sous forme de documents à consulter	Sous forme de synthèse bibliographique	Autres (à préciser)	
Effectif	14	6	0	20
Fréquence	70%	30%	0%	100%

Source : Résultats de nos enquêtes

Par rapport à la question 4, les 70% des usagers ont souhaité avoir des documents sous forme de produits c'est-à-dire sous forme de documents à consulter et 30% souhaitent les avoir sous forme de synthèse bibliographique.

Tableau n° 9 : Séance d'exposition

Question N°5 : Avez-vous jamais assisté à des activités d'exposition ou de présentation des documents ?

Question N°5	Modalités		Total
	Oui	Non	
Effectif	0	20	20
Fréquence	0%	100%	100%

Source : Résultats de nos enquêtes

Pour finir, la totalité des enquêtés ont affirmé quant à la question 5 qu'ils n'ont jamais assisté à des activités d'exposition ou de présentation des documents.

2. Limites des données

L'objectif de l'enquête menée était de nous aider à recueillir les données nécessaires à la justification des hypothèses précédemment énoncées. Bien que nous ayons pu collecter quelques informations provenant des usagers, seules nos observations de stage et nos acquis ont constitué la base de notre analyse. Car la bibliothèque n'étant pas fréquentée nous n'avons pas eu un nombre important d'usagers pour répondre à nos questions. Nous avons aussi le facteur temps qui a joué sur les données recueillies.

Paragraphe 2 : Analyse des données et établissement du diagnostic

A. Analyse des données et vérification des hypothèses

Il ressort de notre entretien avec les divers responsables de la bibliothèque, que l'inexistence de produits documentaires relève de l'insuffisance de personnel qualifié. Comme autre cause, il a été noté par les responsables le manque d'outils pour la réalisation de ces produits. Ceci témoigne de la faible fréquentation de la bibliothèque, alors que 70% des usagers enquêtés ont exprimé le souhait d'avoir des informations sous forme de documents à consulter. **Nos enquêtes nous ont permis de vérifier notre première hypothèse dont la formulation est : « l'insuffisance du personnel qualifié et le manque d'outil pour la réalisation sont à l'origine de l'inexistence de produits documentaires ».**

Pour ce qui concerne l'inexistence de service d'accueil, nos investigations nous amènent à dire que ce problème existe, car la totalité du personnel confirme la réalité de ce problème et les usagers expriment ne pas avoir la possibilité de s'adresser à un service d'accueil autre que le bureau du responsable. **Ainsi, « l'insuffisance du personnel pour la gestion de la bibliothèque et l'étroitesse de l'espace de lecture sont à la base de l'inexistence d'un service d'accueil ».**

Le manque de promotion de la collection est causée à la fois par le manque de volonté du personnel et la méconnaissance des techniques, aussi la

totalité des usagers questionnés affirment ne jamais avoir assisté à des activités de présentation de documents ou d'exposition. **D'où, « le manque de volonté et la méconnaissance des techniques sont à la base du manque de promotion de la collection ».**

B. Etablissement du diagnostic

La collecte des données, leur analyse et la vérification des hypothèses préétablies se résument comme suit :

Tableau n° 10 : Synthèse du diagnostic

Problèmes spécifiques	Diagnostics établis
L'inexistence de produits documentaires	L'insuffisance du personnel qualifié et le manque d'outil pour la réalisation sont à l'origine de l'inexistence de produits documentaires
L'inexistence de service d'accueil	L'exiguïté de l'espace de lecture et l'insuffisance de personnel pour la gestion de la bibliothèque sont à la base de l'inexistence de service d'accueil
Le manque de promotion des collections	Le manque de volonté et la méconnaissance des techniques sont à la base du manque de promotion des collections

Source : Résultat de nos enquêtes

CHAPITRE DEUXIÈME :

APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Une fois les problèmes diagnostiqués, il nous est nécessaire de proposer des solutions en vue de contribuer à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL.

SECTION 1 : Approches de solutions

Paragraphe 1 : Proposition de solutions aux problèmes spécifiques 1 et 2

La vérification des hypothèses à travers l'analyse des données recueillies nous a permis de retenir des éléments de diagnostic. A partir de ces derniers, nous pourrions proposer des approches de solutions et fixer les conditions de leur mise en œuvre.

A. Approches de solutions au problème spécifique 1

Apporter la solution à un problème, c'est suggérer les conditions objectives d'éradication des causes réelles se trouvant à l'origine de ce problème, en ne perdant pas de vue, les objectifs retenus. Il faut donc valoriser les forces et enrayer les faiblesses. Dans cette perspective, nous proposerons les solutions qui permettront d'éradiquer les différentes causes de chaque problème spécifique et conduiront à la résolution du problème général.

1. Approches de solutions au problème de l'inexistence de produits documentaires.

L'objectif lié à ce problème est de décrire une stratégie de conception et de diffusion de produits documentaires afin de faciliter l'accès aux sources d'informations disponibles. Les bibliothèques utilisent aujourd'hui les techniques de communication pour mieux se faire connaître et informer le public sur leurs services et leur fonctionnement. Car la finalité d'un service de documentation ou d'une bibliothèque s'exprime dans la « **communication documentaire** ». Son objectif est de diffuser, transmettre, faciliter l'accès, faire découvrir, apporter les documents nécessaires à l'utilisateur. La bibliothèque atteint cet objectif à travers ce que nous appelons les « **produits** ». Sous ce titre, nous rangeons un ensemble de produits documentaires servant à informer l'utilisateur, à le tenir au courant (système

d'alerte) de l'actualité en matière d'information documentaire, et à aller au-devant de ses besoins. Ces produits sont très variés et répondent à des situations diverses. Une grande diversité de produits peut être proposée : tracts, affiches, signets, dépliants, cartes postales, brochures, etc. Il faut rappeler que dans le cadre de notre étude, les usagers n'ont pas facilement accès à l'information qu'ils désirent puisqu'ils ne connaissent pas les produits documentaires.

Les produits documentaires peuvent être définis comme l'ensemble de documents constitués de sources diverses, choisis et réunis sur une question donnée, et organisés de façon à faciliter l'accès à l'information rassemblée. Les éléments qui le composent peuvent être de nature et de supports très variés : photographies, articles de revues, brochures, etc. Il importe de faire la liste des différents produits pouvant permettre une bonne exploitation des informations dans une bibliothèque comme celle de la DNPL. Les documentalistes distinguent traditionnellement deux types de dossiers documentaires : **le dossier documentaire outil et le dossier documentaire produit**. Par définition un dossier est un ensemble de documents sur un même sujet donné. Un dossier documentaire peut être constitué ponctuellement à la demande ou systématiquement sur des thèmes précis. Il peut aussi être sur un support papier ou électronique. Un dossier se caractérise à la fois par :

- son sujet ;
- la nature de l'information qu'on y trouve ;
- le public qu'il vise ;
- son objectif ;
- son support ;
- sa mise en forme ;
- sa durée de vie.

Un dossier documentaire est constitué de documents sélectionnés et organisés, afin d'aider à résoudre un problème donné. Cette organisation est choisie et raisonnée, pour donner une signification particulière à des

informations de provenances diverses. Le dossier acquiert donc une valeur informationnelle qui lui est propre en créant du sens à partir d'un choix de documents et leur agencement.

- **Le dossier documentaire outil**

Outil créé par le documentaliste à des fins de recherche d'information, il est constitué d'informations et de documents se rapportant plus ou moins à une seule et même thématique. Les dossiers outils sont régulièrement alimentés par les documentalistes au fur et à mesure de leurs lectures, de leurs acquisitions, du dépouillement des revues. Ils s'adressent à un public qui cherche avant tout une information assez exhaustive sur un sujet. Le dossier outil est un produit ouvert, qui s'enrichit régulièrement. Les documents y sont le plus souvent organisés chronologiquement et il n'y a pas obligatoirement de structure interne. Il est destiné à un public qui souhaite appréhender rapidement une question et se faire une idée précise sur la question. C'est un outil de recherche, qui sert souvent de base pour réaliser des dossiers produits

- **Le dossier documentaire produit**

Le dossier documentaire produit est réalisé à partir des éléments d'un dossier outil et enrichi par des recherches complémentaires au sein du fonds documentaire ou à l'extérieur. Parce qu'il correspond à une demande précise, faite dans l'urgence d'un besoin spécifique, il a une durée de vie limitée. C'est un produit documentaire destiné à un utilisateur du fait de son orientation très spécialisée pour un usage unique. Il est structuré, organisé, convenablement présenté. Il permet d'assembler des éléments de types différents. L'élaboration d'un dossier documentaire loin d'être chose aisée, nécessite beaucoup d'attention de la part de l'équipe de documentalistes. Il faut donc réfléchir à la thématique à couvrir, le public destinataire du dossier, ses pratiques en termes de documentation, les documents qui lui sont familiers etc. Tous ces points ne peuvent donc pas être élaborés par une seule personne, il faut certainement une équipe. Le fonds de dossier doit respecter un ensemble de thématiques cohérentes entre elles, complémentaires afin de

pouvoir ensuite comme n'importe quel fonds être amélioré, dés herbé et évalué. Il faut faire attention à ne pas commencer avec un trop grand nombre de thématiques. Un dossier produit est un produit fini, fruit de la recherche et de la compétence du spécialiste de l'information documentaire (SID) et organisé de manière plus structurée et plus élaborée que le dossier outil : synthèse du contenu, bibliographie (répartition des documents en thèmes et sous-thèmes), renseignement pratique, ouvertures possibles. Il peut éventuellement faire l'objet d'actualisations, il est un produit à forte valeur ajoutée dans la mesure où il est rapidement appropriable par l'utilisateur.

Hormis les deux produits précédents traditionnellement reconnus, nous pouvons ajouter les produits documentaires suivants :

- **Le répertoire bibliographique ou la bibliographie**

Elle est la liste des écrits se rapportant à un sujet ; elle est la base de toute recherche intellectuelle et se présente sous forme de liste de références bibliographiques classée dans un ordre donné, dont chacune signale et décrit une publication imprimée.

- **La liste de nouvelles acquisitions**

Il s'agit ici d'informer les utilisateurs des nouveaux ouvrages entrés en bibliothèque pour la période de référence (de 1 à 3 mois selon le volume des acquisitions). Elle est diffusée à échéance régulière, et recense les documents acquis pendant une période donnée par un service d'information. Cette liste peut être classée soit par type de documents, soit par grands thèmes si l'on veut éviter aux lecteurs d'avoir à parcourir des titres non intéressants pour eux.

- **La diffusion sélective de l'information (DSI)**

La diffusion sélective de l'information connue sous son sigle (DSI) est un produit personnalisé. Elle consiste à fournir à l'utilisateur, de manière régulière, l'information sur les nouveaux documents entrés dans le système documentaire et répondant à son besoin personnel d'information. Il s'agit là de l'enregistrement d'une question permanente appelée « profil

documentaire » ou « profil d'intérêt ». Ce profil peut être établi pour un utilisateur (on parlera alors de profil personnalisé) ou pour un ensemble d'utilisateurs (on parlera de profil standard). C'est donc un service qui consiste à diffuser aux usagers de façon régulière, les résultats d'un profil de recherche personnelle. Il s'agit d'un outil de veille documentaire. La DSI permet de communiquer les nouveautés du fonds documentaire sur un sujet ou profil de recherche.

- **La revue de sommaire**

C'est une bibliographie qui signale les sommaires des périodiques dépouillés dans le domaine concerné. Elle permet de récupérer les titres de revues ou d'articles qui intéressent les usagers.

- **Le catalogue**

C'est un ensemble de notices catalographiques des documents dans un fonds documentaire.

- **Le bulletin de sommaire**

Le bulletin de sommaire reproduit en fac-similé (photocopie ou autre procédé) les pages des sommaires des fascicules de périodiques reçus pendant la période considérée. Le bulletin sera bimensuel ou mensuel selon le nombre de titres de périodiques reçus dans le service. Le bulletin de sommaire permet d'informer dans le même temps l'ensemble des utilisateurs. Par ailleurs, c'est un moyen de consultation rapide pour les utilisateurs, le graphisme des titres de périodiques étant connu d'eux, ce qui leur permet volontairement d'ignorer certains sommaires.

- **Le bulletin bibliographique**

Le bulletin bibliographique encore appelé « bulletin signalétique » ou « bulletin analytique » selon que les références bibliographiques sont accompagnées ou non d'un résumé, sont réalisés pour apporter aux utilisateurs une information plus exhaustive et plus approfondie.

Ces éléments sont tirés de deux documents : cours et monographie

CAPO-CHICHI, Flore (2013) : Elaboration de produits documentaires**CHAUMIER, Jacques(2000) : travail et méthodes du documentaliste : pour une exploitation méthodique et optimale de l'information, Paris : DUNOD, 79-80p****B-Approche de solutions au problème spécifique 2 : l'inexistence de service d'accueil**

Les contacts 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 renseignement et d'inscription qui sera la première image de la bibliothèque. Cela implique de disposer d'un personnel souriant, disponible, efficace et qualifié. Il est donc nécessaire, voire impérieux de soigner les contacts et les relations. Les bibliothèques estiment que la meilleure communication vient de la qualité de l'accueil, de l'efficacité du personnel et de la chaleur de l'ambiance et de l'aménagement des espaces. Car rien ne vaut en termes d'image une relation interpersonnelle de qualité, de sourire, un regard qui fixe en mémoire la première et la dernière impression que nous pouvons avoir d'un lieu. Qu'est ce donc qu'accueillir ?

S'interroger sur la mise en place d'un service d'accueil ou de l'accueil tout simplement, c'est mener une réflexion sur le vivre ensemble pour faire en sorte que la bibliothèque reste un lieu ouvert à tous. Dire qu'il est nécessaire de bien accueillir est une évidence si l'on veut que la bibliothèque conserve et accroisse le nombre d'utilisateurs. Le processus de l'accueil doit être pris au sérieux, et pour être efficace, il doit être partagé et maîtrisé par tous les agents de la bibliothèque. Il a pour but de montrer aux visiteurs et aux usagers que ce lieu est à leur disposition et que le personnel est heureux de les y voir, car cette fonction est le reflet de l'organisation interne de la

bibliothèque. L'accueil est un acte volontaire qui introduit un nouveau venu ou un étranger dans une communauté ou un territoire qui le transforme en membre de cette communauté et qui, à ce titre, l'autorise à bénéficier de tout ou partie des prérogatives qui s'attachent à son nouveau statut. C'est dans cette optique que Pierre Gouirand, dans l'ouvrage tiré de sa thèse insiste sur le caractère volontaire et actif de toute démarche d'accueil. Selon lui, il est un acte englobant, et les procédures de cet acte à la fois matériel et intellectuel, social et moral que nous appelons accueil, et doivent viser à rassurer, à protéger, à aimer mais aussi à honorer, à respecter et presque à glorifier cet être qui se présente. Bien accueillir n'est pas seulement un enjeu professionnel, c'est aussi un enjeu politique qui réinterroge les missions fondamentales des bibliothèques. Comme proposition de solutions, il y a :

- le recrutement du personnel pour la gestion de la bibliothèque ;
- l'intégration dans le tableau de bord de suivi de la performance par la direction, la mesure de l'accueil ;
- le rappel de la performance de l'accueil lors des réunions de direction et d'encadrement intermédiaire ;
- l'affectation d'un agent à l'accueil pour améliorer le traitement des demandes ;
- l'analyse des compétences requises pour l'accueil des publics et l'identification des manques, la formation des acteurs à l'accueil physique ;
- l'extension des horaires d'ouvertures pour mieux accueillir ;
- le travail en équipe car l'accueil suppose en effet un travail transversal qui implique l'ensemble des services et permet de faciliter les relais en cas d'absence ou de départ ;
- la disponibilité de soi à adopter le point de vue des usagers et à comprendre leurs émotions, la capacité à adopter une position bienveillante, la pratique, l'écoute active en ce qui concerne les besoins des usagers ;

- l'adoption d'un état d'esprit : être souriant, courtois, calme, patient, avoir l'esprit d'équipe et être polyvalent (capacité d'adaptation).

Ces informations sont tirées des documents :

Association des bibliothécaires français(2007) : « Le métier de bibliothécaire ».

Paragraphe 2 : Approches de solutions au problème spécifique 3

A. Approches de solutions au problème de l'absence de promotion de la collection

Promouvoir une collection, c'est mettre en valeur les différents fonds de la bibliothèque. Il est nécessaire de promouvoir le fonds d'une bibliothèque. Cette promotion vise deux objectifs : donner une image de marque au service et ensuite faire connaître les prestations documentaires. La promotion de la collection (sa publicité diront certains) se fait à travers un certain nombre d'actions à caractère promotionnel ou informatif. Elle permet donc de valoriser l'image de la bibliothèque auprès du public. Cette valorisation passe nécessairement par la communication. Communiquer l'information, c'est plus que rendre accessible, c'est assurer une véritable fourniture à domicile au fur et à mesure que l'information est détectée à l'intérieur ou dans l'environnement de la bibliothèque ou du centre. La méconnaissance de la valeur des documents dans une bibliothèque constitue une perte pour cette dernière. C'est pourquoi aujourd'hui de nombreuses bibliothèques s'efforcent de mettre en valeur leur collection et de faire des propositions à leur public. Quel que soit le lieu d'implantation de la bibliothèque, il faut qu'elle soit signalée par des indications claires, visibles et judicieusement placées. C'est à travers les publicités et l'animation, que les bibliothèques peuvent arriver à élargir l'offre d'informations, valoriser l'offre documentaire et les services puis affirmer la place de la bibliothèque dans la collectivité à desservir pour attirer de nouveaux publics. Animer la bibliothèque, c'est rendre les collections vivantes, établir un lien entre les

ressources offertes et les publics. L'animation suscite la curiosité, la connaissance, la découverte et le plaisir ; elle renforce ainsi la place de la bibliothèque dans la collectivité en tant que lieu vivant et dynamique, lieu d'échange, de sociabilité et espace de découvertes afin que les usagers puissent avoir le réflexe d'y rechercher l'information. Mais avant toute chose, il faut d'abord élaborer la politique d'animation et ceci en rapport avec les missions fondamentales de la bibliothèque pour éviter la répétition des formes ou des thématiques. L'animation se fait à travers plusieurs activités telles que :

- inscription du programme d'animations dans le contexte de la bibliothèque et l'établissement du lien avec la politique culturelle locale ;
- la signalisation simple de la bibliothèque (panneaux) qui se limite à localiser l'équipement, et une information plus développée, mais permanente qui donne plus d'éléments (adresse détaillée, téléphone, heure d'ouverture) ;
- la programmation de l'heure de conte : elle est une activité régulière et très pratiquée surtout dans les bibliothèques publiques. Elle s'adresse en priorité aux enfants. Pour les enfants, outre les séances de contes, les bibliothèques proposent souvent des projections de film ;
- les conférences, particulièrement sur le livre et la lecture ;
- les activités de type ateliers qui permettent d'initier les participants par exemple à la poterie ou encore au dessin ;
- l'exposition : elle peut être accompagnée d'une conférence, d'un débat, d'une lecture ;
- les jeux, concours, spectacles, ateliers d'écriture, comités de lecture ;
- organisation de journée « portes ouvertes » avec **Construction d'un projet d'animation.**

B. Construction d'un projet d'animation**Tableau n° 11**: Construction d'un projet d'animation.

Titre de l'animation ou de l'exposition
Description sommaire
Contexte de l'animation lié à : la commune, la bibliothèque, un moment culturel national...
Objectifs fixés
Quel(s) public(s) ?
Partenaires envisagés ? Quels rôles auront-ils ? Quelles actions ?
Quelle période ? Dates de début et de fin
Prévisions budgétaires
En fonction du lieu et du public visé, prévoir une exposition ou de l'animation.
Actions d'animation prévues (ateliers, , accueil de classe...)

Source : Résultats de nos recherches

Ces suggestions, si elles sont bien exploitées et respectées contribueront, nous l'espérons à éradiquer les causes réelles sous-tendant les problèmes spécifiques et permettraient d'atteindre l'objectif général qui est d'œuvrer pour une bonne politique de communication des informations disponibles.

La source de ces informations est :

COIGNET, Béatrice ; JACQUES, Jean-François et PICARD, Catherine(2010) : « Mémento du bibliothécaire : guide pratique », Paris

SECTION 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions.

Ce sont les comportements à adopter afin qu'un changement qualitatif se fasse ressentir au niveau de la communication des documents à la bibliothèque de la DNPL.

Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit du personnel de la DNPL.**A. Recommandation à l'endroit de la directrice de la DNPL**

En effet, la mise en place d'une structure chargée de gérer et de diffuser l'information impose la mise à disposition de ressources. Il s'agira donc pour la directrice de la DNPL d'attirer l'attention du MCAAT sur la nécessité d'affecter les ressources humaines et financières adéquates pour renforcer les capacités de la bibliothèque par le recrutement de personnels qualifiés et la motivation du personnel.

B. Recommandation à l'endroit de la responsable de la bibliothèque

Plusieurs actions doivent être menées par la responsable, garante de la gestion de la bibliothèque pour aider la DNPL à atteindre ses objectifs. Au nombre de celle-ci, elle devra :

- faire des formations concernant le domaine pour mieux appliquer les techniques bibliothéconomiques ;
- organiser de façon périodique des journées portes ouvertes et faire des expositions pour faire connaître la bibliothèque dont elle a la charge ;
- actualiser le fonds documentaire pour faire connaître la bibliothèque au public.

C. Recommandations à l'endroit des autres agents de la DNPL

Pour répondre aux besoins des usagers et contribuer à la bonne marche de la bibliothèque, le personnel doit :

- faire preuve encore d'un peu plus de dynamisme dans l'exécution

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

de son travail en matière de communication car la bibliothèque n'est pas bien fréquentée ;

- collaborer et communiquer étroitement avec la DNPL en respectant ses dispositions et en soutenant ses initiatives ;
- faire vivre la bibliothèque en développant des stratégies d'animation parce-que l'expérience montre que les bibliothèques qui tiennent le coup sont celles où le bibliothécaire a su bâtir une bonne politique d'animation ;
- mettre en place un service d'accueil et de renseignement afin de mieux collecter et traiter les demandes des usagers ;
- fidéliser les usagers en déployant des stratégies d'animation comme club de lecture ;
- fréquenter régulièrement la bibliothèque pour mieux s'informer de la documentation existante sur différents sujets en vue d'une meilleure exécution de leurs tâches respectives.

Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des usagers de la DNPL et aux autorités du MCAAT.

A. Recommandations à l'endroit des usagers de la bibliothèque

Les élèves, étudiants et chercheurs ont été identifiés comme les principaux utilisateurs externes de la bibliothèque. Il faut que ces usagers se rendent-compte que la bibliothèque n'est pas uniquement le lieu où l'on vient prendre des documents quand on en a besoin. Elle est aussi une cellule sociale avec ses règles et son organisation. Il leur revient donc :

- d'être très courtois lors de leur demande pour être en retour bien servis ;
- de connaître les mécanismes de fonctionnement de la bibliothèque pour éviter des désagréments ;
- de fréquenter régulièrement la bibliothèque de manière à exploiter au mieux la grande diversité des documents

- disponibles ;
- de faire part de leurs attentes au personnel ou au responsable de la bibliothèque ;
 - de constituer un instrument de pression quasi permanent de manière à permettre à la bibliothèque d'adapter régulièrement ses services aux besoins des usagers ;
 - de s'informer sur les nouveaux services et savoir rechercher de manière efficace les documents dont ils ont besoin ;
 - d'observer la discipline de la bibliothèque pour le bien de tous.
 - Collaborer étroitement avec la DNPL en respectant ses dispositions pour la bonne gestion des espaces de lecture publique.

B. Recommandations à l'endroit des autorités du MCAAT.

L'état des lieux nous a permis d'identifier les faiblesses dans le centre parmi lesquelles l'inexistence des outils informatiques surtout au niveau de la bibliothèque.

Aussi, recommandons-nous aux autorités, de mettre à la disposition de la DNPL, la connexion à internet afin de faciliter les recherches aux usagers.

Souhaiterions-nous également que les autorités déboursent des fonds pour l'abonnement à quelques quotidiens.



CONCLUSION GENERALE

Les travaux de fin de formation des étudiants constituent une mine d'informations, un puissant arsenal informationnel très utile à la recherche.

A l'heure actuelle, et dans la plupart de nos centres de documentation ou de bibliothèque, la communication des documents n'est pas ce qu'elle doit être. La bibliothèque de la DNPL n'échappe malheureusement pas à cette situation. Or, pour d'efficaces prestations en faveur des usagers, il faudra mettre à leur disposition des produits nécessaires et faire promouvoir la bibliothèque à travers une communication efficace. La connaissance et la visibilité de cette bibliothèque s'avèrent donc nécessaires.

Mais puisque nous ne pouvons pas tout faire à la fois, notre recherche s'est fondée sur la communication des documents.

Pour ce faire, nous avons pu identifier des dysfonctionnements qui se résument en trois problèmes spécifiques que sont l'inexistence de produits documentaires, l'inexistence de service d'accueil pour la collecte des demandes des utilisateurs et le manque de promotion de la collection. Dans le but de remédier à ces insuffisances, nous avons suggéré des solutions et formulé des recommandations en vue de leur mise en œuvre.

Mais au-delà de tout ceci, seule une volonté manifeste des responsables de prendre en charge la bibliothèque, débouchera sur un aboutissement heureux de nos suggestions.

MONOGRAPHIES

COIGNET, Béatrice ; JACQUES, Jean-François et PICARD, Catherine(2010) : « Mémento du bibliothécaire : guide pratique », Paris

Association des bibliothécaires français(2007) : « Le métier de bibliothécaire ».

CHAUMIER, Jacques(2000) : « Travail et méthodes du documentaliste : pour une exploitation méthodique et optimale de l'information », Paris : DUNOD, 79-80p.

MEMOIRES

ADEOGOU, Charbel (2010) : « Contribution à l'élaboration de produit documentaire à la médiathèque du Centre Culturel Chinois de Cotonou : cas d'un dossier documentaire » mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

LAWANI, Islamia (2009) : « Stratégie pour une amélioration des prestations du Centre de Documentation de l'INSAE » mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

De MONTGOLFIER, Amaël (2012) : « Bien accueillir à la bibliothèque : processus humain, compétence, savoir-faire » mémoire, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques(ENSSIB).

COURS

CAPO-CHICHI, Flore (2013) « Elaboration de produits documentaires »

AKODIGNA, Bienvenu (2013) « Marketing des services de l'information documentaire »

Ouvrage de référence

CACALI, Serge ; COADIC LE, F. Yves et al...(2006) : « Dictionnaire de l'information », Paris : ARMAND COLLIN.ISBN2-200-26662-0.



ANNEXES

Annexe n° 1**Questionnaire à l'endroit des usagers**

Je suis Sorèl EDAH, étudiante en fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature cycle 1 (ENAM). Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire, je réalise une étude sur le thème : « **Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture** »

A cet effet, je vous demande de bien vouloir m'aider en répondant aux questions ci-après qui fourniront des informations et qui permettront d'améliorer les prestations de la bibliothèque de la DNPL.

Vos réponses à ces questions seront utiles pour la rédaction de ce mémoire.

1-) Fréquentez-vous souvent la bibliothèque de la DNPL ?

Souvent Parfois Rarement

2-) Avez-vous la possibilité de vous adresser à un service pour vos demandes autre que le bureau du responsable ?

Oui Non

3-) Avez-vous des facilités à trouver les documents que vous cherchez ?

Non Oui

4-) Sous quelles formes souhaitez-vous obtenir les informations que vous cherchez ?

- Sous forme de documents à consulter
- Sous forme de synthèse bibliographique
- Autres (à préciser)

.....

.....

5-) Avez-vous jamais assisté à des activités d'exposition ou de présentation des documents ?

Non

Oui

6-) Que proposez-vous pour une meilleure visibilité de la bibliothèque de la DNPL ?

.....

.....

Annexe n° 2**Guide d'entretien**

Le présent questionnaire s'inscrit dans le cadre d'une étude réalisée à l'occasion de la fin de formation en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID) à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature(ENAM). L'objectif de notre enquête étant de recueillir vos opinions pour une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL.

Vos réponses à ces questions seront utiles pour la rédaction de notre mémoire.

1-) Selon vous, qu'est-ce qui explique l'inexistence de service d'accueil à la bibliothèque ?

- L'exigüité de l'espace de lecture
- L'insuffisance de personnel pour la gestion de la bibliothèque

2-) Connaissez-vous l'utilité des produits documentaires ?

- Oui
- Non

3-) Qu'est-ce qui justifie à votre avis, l'inexistence des produits documentaires ?

- L'insuffisance de personnel qualifié
- Autres (à préciser)

4-) Organisez-vous des activités pour faire promouvoir la bibliothèque ?

- Oui Non

Si non, quelles sont vos raisons ?

- La méconnaissance des techniques
- Le manque de volonté
- Autres (à préciser)

5-) Quelles sont vos suggestions pour une meilleure visibilité de la bibliothèque de la DNPL ?

.....

.....

TABLE DES MATIERES

IDENTIFICATION DU JURY.....	i
DEDICACES.....	iii
REMERCIEMENTS.....	iv
SIGLES & ABREVIATIONS.....	v
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
LISTE DES ANNEXES.....	viii
GLOSSAIRE.....	ix
RESUME.....	xi
SOMMAIRE.....	xiii
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE :.....	4
CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE.....	4
SECTION 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE ET OBSERVATIONS DE STAGE.....	5
Paragraphe 1 : Présentation de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture.....	5
A- Localisation et historique.....	5
B- Mission et Attributions de la Direction Nationale de la.....	6
C- Organisation et fonctionnement de la Direction Nationale de la.....	7
1- Le Secrétariat Administratif (SA).....	7
2- Le Service des Affaires Administratives, Financières et du.....	8
3- Le Service de la Promotion Littéraire (SPL).....	9
4- Le Service de Développement des Collections et du Traitement.....	10
5- Le Service du Suivi, de l'Evaluation et de la Formation.....	10
Paragraphe 2 : Etat des lieux sur les prestations de la structure en.....	11
A- Restitution des mécanismes de fonctionnement de la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture.....	11
1- Moyens matériels de la DNPL.....	11
Moyens humains de la DNPL.....	12
a) La bibliothèque de la DNPL.....	12
2- Ressources de la bibliothèque.....	13
3- La Chaîne documentaire.....	14
B- Inventaire des atouts et faiblesses.....	15
1- Inventaire des atouts.....	15
2- Inventaire des faiblesses.....	15
SECTION 2 : Ciblage de la problématique de l'étude.....	15
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet.....	16
A- Regroupement des problèmes par centres d'intérêts.....	16

	61
<i>Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL</i>	
B- Choix de la problématique de l'étude	17
C- Justification du choix de la problématique	17
Paragraphe 2 : Spécification et détermination des séquences de résolution de la problématique retenue	18
A- Spécification de la problématique retenue	18
B- Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée	19
CHAPITRE PREMIER :	20
CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THORIQUE ET	
METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	20
SECTION 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude	21
Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature	21
A- Objectifs de l'étude	21
B-Hypothèses de l'étude	22
C- Revue de la littérature	- 25 -
Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches	- 28 -
A- Approche théorique de résolution des problèmes	- 28 -
1- Approche théorique de résolution du problème spécifique 1	- 28 -
2- Approche théorique de résolution du problème spécifique 2	- 29 -
3- Approche théorique de résolution du problème spécifique 3	- 29 -
B-Approche empirique retenue	- 29 -
1- l'observation directe :	- 29 -
2- L'enquête :	- 29 -
3- L'entretien	- 29 -
4- La recherche documentaire	- 30 -
Section 2 : Collecte et analyse des données.....	- 31 -
Paragraphe 1 : De la collecte à la présentation des données	- 32 -
A-Réalisation de la collecte des données	- 32 -
B-Présentation et limites des données.....	- 33 -
1. Dépouillement et présentation des données.....	- 33 -
a) Guide d'entretien	- 33 -
b) Questionnaire à l'endroit des usagers	- 33 -
2. Limites des données.....	- 36 -
Paragraphe 2 : Analyse des données et établissement du diagnostic	- 36 -
A. Analyse des données et vérification des hypothèses.....	- 36 -
B. Etablissement du diagnostic.....	- 37 -
CHAPITRE DEUXIEME :	- 38 -
APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	- 38 -
SECTION 1 : Approches de solutions	- 39 -
Paragraphe 1 : Proposition de solutions aux problèmes spécifiques 1 et 2	- 39 -
A. Approches de solutions au problème spécifique 1	- 39 -
1. Approches de solutions au problème de l'inexistence de	- 39 -

Contribution à une meilleure communication des documents à la bibliothèque de la DNPL

B-Approche de solutions au problème spécifique 2 : l'inexistence de service d'accueil.....	- 44 -
Paragraphe 2 : Approches de solutions au problème spécifique 3	- 46 -
A. Approches de solutions au problème de l'absence de promotion de la collection.....	- 46 -
B. Construction d'un projet d'animation	- 48 -
SECTION 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions.....	- 49 -
Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit du personnel de la DNPL.....	- 49 -
A. Recommandation à l'endroit de la directrice de la DNPL	- 49 -
B. Recommandation à l'endroit de la responsable de la bibliothèque.....	- 49 -
C. Recommandations à l'endroit des autres agents de la DNPL	- 49 -
Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit des usagers de la DNPL.....	- 50 -
A. Recommandations à l'endroit des usagers de la bibliothèque.....	- 50 -
B. Recommandations à l'endroit des autorités du MCAAT.....	- 51 -
CONCLUSION GENERALE.....	- 52 -
MONOGRAPHIES.....	- 54 -
ANNEXES.....	- 55 -
TABLE DES MATIERES.....	- 60 -

