



REPUBLIQUE DU BENIN

\*\*\*\*\*

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

\*\*\*\*\*

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

\*\*\*\*\*

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE  
MAGISTRATURE (E.N.A.M)

\*\*\*\*\*

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION

\*\*\*\*\*

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION AU CYCLE I POUR  
L'OBTENTION DU DIPLOME DE TECHNICIEN SUPERIEUR  
(DTS)

**OPTION :**

*Sciences et techniques de  
l'information et de la documentation*

**FILIERE :**

*Bibliothéconomie Documentation*

**ANNEE ACADEMIQUE :**

2013-2014

**THEME**

**POUR UNE AMELIORATION DE LA COMMUNICATION DES  
DOCUMENTS A LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU BENIN**

**Réalisé et soutenu par :**

***M. Natacha Watt Floriane GNANVO***

**Maître de stage :**

Fatima EMMANUELLE

Chef Service Communication,

Recherche et Conservation

**Directeur de mémoire :**

Julien DJOSSE

Enseignant à l'ENAM

**Février 2014**

# IDENTIFICATION DU JURY

**PRESIDENTE : COSSI Marie - Reine**

**VICE-PRESIDENTE : GBAGUIDI Donaldine**

**MEMBRE : TCHIBOZO Joseph**

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

---

# DEDICACES

Avec un cœur plein d'amour et de gratitude :

A

✚ La sainte Trinité et la vierge Marie qui m'ont guidé tout au long de ce travail.

✚ **Mon père et ma mère**

A vous qui m'avez donné la vie, du fonds de mon cœur je vous dis merci. J'ai vu combien vous vous êtes donné pour mon éducation, pour que j'aie tout ce dont j'ai besoin. Merci à vous pour ce que je suis aujourd'hui et pour votre amour. Chers parents voici la couronne de vos efforts.

✚ **Mes frères, sœurs, cousins et cousines**

Les racines de l'éducation sont amères, mais les fruits sont délicieux. Pour votre présence dans ma vie, pour l'amour, l'assistance, le soutien. Je suis fier de vous car vous et moi sommes un. Amour fraternel.

✚ **Au couple DJOSSE**

Pour votre gentillesse, votre amour, vos sacrifices et toutes les souffrances endurées durant tout mon cursus à l'ENAM, ce travail est l'aboutissement de vos prières quotidiennes. Puisse Dieu veiller sur vous !

✚ A toute la famille **GNANVO, AHOSSI, ADJAN, AGBATO et DJOSSE**

---

# REMERCIEMENTS

## A travers ce travail, je remercie :

- ✚ Monsieur Julien DJOSSE, mon directeur de mémoire pour sa rigueur dans ce travail et pour son amour pour les Céfociens ;
- ✚ Tous les enseignants du centre de formation aux carrières de l'information (CEFOCI) ;
- ✚ Madame Fatima ; mon maître de stage, pour ses conseils, sa disponibilité et sa compréhension ;
- ✚ Monsieur Eustache MEGNIGBETO, pour ses orientations et ses conseils ;
- ✚ Tout le personnel de la Bibliothèque nationale du Benin ;
- ✚ Madame Elisabeth GNANVO, pour son amour ;
- ✚ Mes amis en particulier Georgette OUSSOU et Romain OKE;
- ✚ Toute la 29<sup>ème</sup> promotion du CEFOCI ;
- ✚ Tous ceux qui de près ou de loin m'ont soutenue et ont contribué à la réalisation de ce travail, je vous adresse ma profonde gratitude.
- ✚ A toute la famille **GNANVO, AHOSSI, AGBATO, DJOSSE** pour l'accomplissement avec abnégation du service divin de père. Rien ne sera jamais assez suffisant pour le remercier.

# SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>AFNOR</b>	Association Française de Normalisation
<b>BN</b>	Bibliothèque Nationale
<b>BNB</b>	Bibliothèque Nationale du Bénin
<b>BU</b>	Bibliothèque Universitaire
<b>CEFOCI</b>	Centre de Formation aux Carrières de l'Information
<b>DBN</b>	Directeur de la Bibliothèque Nationale
<b>ENAM</b>	Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
<b>IFLA</b>	International Federation of Libraries Associations and Institutions
<b>ISBD</b>	International Standard Bibliographic Description
<b>STID</b>	Sciences et Techniques de l'Information Documentaire
<b>ISSN</b>	International Standard Serial Number (ou Numéro International Normalisé des Publications en Série)
<b>ISBN</b>	International Standard Book Number (ou Numéro International Normalisé des Livres)
<b>SID</b>	Service d'Information Documentaire
<b>IP</b>	Indicateur de Performance

---

# GLOSSAIRE

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

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

**Communication** : La communication comme son nom l'indique est « l'action de communiquer quelque chose à quelqu'un. C'est le processus par lequel, un émetteur transmet un message à un ou plusieurs récepteurs au moyen d'un canal ou des canaux qui suscitent feedback ».

**Communication documentaire** : c'est le processus par lequel un spécialiste de l'information documentaire met à la disposition des usagers des documents soit par consultation sur place, soit par prêt à domicile ou soit par prêt inter-bibliothèque.

**Evaluation** : C'est une procédure qui a pour objet de porter un jugement sur la qualité des prestations effectuées par un agent durant une période déterminée, sur le niveau des attitudes professionnelles, de ses compétences et son comportement et à proposer des améliorations.

**Evaluation des collections :** C'est un instrument de régulation voire de contrôle qui détecte les anomalies ou les déficiences d'un système, elle permet de porter un jugement objectif sur la performance réalisée et facilite le choix des collections les plus appropriés pour améliorer l'efficacité de la bibliothèque.

**Fonds documentaire :** C'est l'ensemble des documents (livres, périodiques, cassettes, rapports...) disponibles dans un service de documentation.

**Indicateur de performance :** c'est une expression numérique, symbolique ou verbale dérivée des statistiques des bibliothèques ou des données employées pour caractériser la performance d'une bibliothèque.

# TABLEAUX

<b>N°</b>	<b>Titres</b>	<b>Pages</b>
Tableau 1	Bibliographie nationale	9
Tableau 2	Statistiques des inscrits à la BnB de 2007 à 2012	17
Tableau 3	Fréquentation des usagers de la salle de recherche	19
Tableau 4	Tableau du nombre de prêt d'ouvrages à la BnB de 2007 à 2011	21
Tableau 5	Regroupement des diverses problèmes par centre d'intérêts	25
Tableau 6	Tableau de Bord de l'Etude	33

# LISTE DES PHOTOS

<b>N°</b>	<b>Titres</b>	<b>Pages</b>
<b>Photo 1</b>	Usagers dans la salle de recherche	18
<b>Photo 2</b>	Mobiliers et usagers dans la salle de recherche	18
<b>Photos 3 et 4</b>	Usagers dans la salle du prêt	20
<b>Photos 5 et 6_</b>	Usagers dans la section enfantine	22

# FIGURES

N°	Titres	pages
<b>Figure 1</b>	Taux des inscrits à la BnB de 2007 à 2012	17
<b>Figure 2</b>	Evolution de la fréquentation trimestrielle de la salle de recherche	20
<b>Figure 3</b>	Taux de prêt de 2007 à 2012	21
<b>Figure 4</b>	Mode de fréquentation des usagers	38
<b>Figure 5</b>	Rythme de fréquentation de la BnB	39
<b>Figure 6</b>	Ancienneté des usagers de la BnB	39
<b>Figure 7</b>	Objectif de la recherche documentaire à la BnB	40
<b>Figure 8</b>	Appréciation des usagers sur la BnB	40
<b>Figure 9</b>	Motif de la baisse de fréquentation des usagers à la BnB	41
<b>Figure 10</b>	Canal utilisé pour avoir accès a ses sources d'information	41
<b>Figure 11</b>	Satisfaction des usagers à partir des documents	42
<b>Figure 12</b>	Motif de l'insatisfaction des usagers à travers les documents	42
<b>Figure 13</b>	Outils de détection des anomalies dans la communication des documents	42
<b>Figure 14</b>	Assistance aux usagers	43
<b>Figure 15</b>	Mise en application des méthodes d'évaluation des collections comme outil de gestion de la communication des documents à la BnB	43
<b>Figure 16</b>	Importance de l'évaluation des collections	44

# RESUME

La Bibliothèque nationale du Bénin créée en novembre 1975 et qui a pour mission fondamentale de recueillir et de conserver toute la production documentaire produite sur le territoire national, dispose de plusieurs services, dont le Service communication, recherche et conservation. Au cours des observations que nous avons eu l'opportunité de faire à la BnB, nous avons noté l'existence de quelques dysfonctionnements dans la plupart de ses services et surtout au Service communication, recherche et conservation. C'est pour aider à régler ces lacunes que nous avons voulu réfléchir sur le thème « **Pour une amélioration de la communication des documents à la Bibliothèque nationale du Bénin** ». Dans cette perspective avec comme problématique la satisfaction des usagers de la BnB. Nous avons structuré cette problématique en problème général qu'est l'insatisfaction des usagers de la BnB et en deux problèmes spécifiques que sont : le défaut d'assistance aux usagers et la baisse du taux de fréquentation des usagers. Pour être plus précise, nous avons défini des objectifs. L'objectif général étant de contribuer à la satisfaction des usagers, les objectifs spécifiques insistent d'une part sur le fait d'améliorer l'image de la BnB à travers la satisfaction des besoins des usagers, et d'autre part sur la nécessité de suggérer des stratégies d'amélioration du taux de fréquentation des usagers. Pour nous convaincre de la justesse des problèmes évoqués et des objectifs définis, nous avons formulé des hypothèses de travail que sont : Le

défaut d'assistance aux usagers découle du manque de personnel qualifié à la BnB et le non renouvellement du fonds a engendré la baisse du taux de fréquentation des usagers de la BnB. La mise en œuvre d'une méthodologie axée sur l'utilisation de questionnaire, de l'entretien et de la recherche documentaire entre autres, nous a permis d'aboutir aux confirmations de nos hypothèses et de l'établissement du diagnostic. Aussi avons-nous jugé utile de proposer des solutions assorties des conditions de mise en œuvre et de recommandations.

**Mots-clés :** Communication ; Bibliothèque ; Communication documentaire ; Fonds documentaire ; Bibliothèque nationale ; Bénin.

---

# SOMMAIRE

## **INTRODUCTION GENERALE**

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

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

§1 : Présentation de la structure d'accueil de stage

§2 : Etats des lieux sur les prestations de la structure en observation

Section 2 : Ciblage de la problématique

§1 : Choix de la problématique et justification du sujet

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

### **CHAPITRE 1<sup>ER</sup> : CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE**

Section 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

§1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

§2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches théoriques et méthodes empiriques

Section 2 : Collecte et analyse des données

§1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

§2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

### **CHAPITRE 2<sup>ème</sup> : APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE LEUR MISE EN OEUVRE**

Section 1 : Approches de solutions

§ 1 : Approches de solutions par rapport à la baisse de fréquentation des usagers

§ 2 : Pour un bon traitement intellectuel des documents

Section 2 : Conditions de mise en œuvre des résolutions : recommandations

§1 : Recommandations à l'endroit des responsables politico-administratifs

§2 : Recommandations à l'endroit des usagers de la Bibliothèque nationale du Bénin

## **CONCLUSION GENERALE**

## **BIBLIOGRAPHIE**

## **ANNEXES**

## **TABLES DES MATIERES**



# INTRODUCTION GENERALE

Objet de réflexion depuis des siècles, la question de la communication des documents dans les bibliothèques et plus précisément dans les bibliothèques nationales se pose avec de plus en plus d'acuité. En effet, plusieurs mémoires ont traité des aspects de la chaîne documentaire à la Bibliothèque nationale du Bénin sans s'intéresser à la communication des documents. Or, dans la chaîne documentaire, le maillon le plus concerné par le public est la communication des documents qui est directement liée à la diffusion de l'information. Aucune bibliothèque, fût-elle nationale caractérisée par la conservation, ne peut véritablement redorer son image de marque si elle ne réglait pas correctement l'équation satisfaction des besoins d'information des usagers.

En effet, Hugues VAN BESIEN (1996) qui se préoccupe des questions de communications en bibliothèque rappelle que « Porter à la connaissance des publics l'existence des services offerts par les bibliothèques, susciter chez lui le besoin de ses services, lui en communiquer le mode d'emploi, telles sont les finalités des moyens d'accueil et d'information du public ».

La communication désigne, selon le Vocabulaire de la documentation, « le processus par lequel un spécialiste de l'information documentaire met à la disposition des usagers des documents soit par consultation sur place, soit par prêt à domicile ou soit par prêt inter-bibliothèque ». Mais les usagers d'un service d'information documentaire ont besoin d'un minimum de conditions préalables à une bonne communication. Au nombre de ces conditions figure l'accueil. En effet, comme le souligne Hugues VAN BESIEN (1996) « Aspects essentiels du service public, l'accueil et l'information du public tendent au-delà de la satisfaction de la demande ponctuelle de l'utilisateur, à accroître sa capacité à l'autonomie documentaire, à respecter et reconnaître les règles de fonctionnement posées par l'institution ».

En réalité, le taux de fréquentation des usagers qui semble élevé au regard de nos observations de stage à la Bibliothèque nationale du Bénin, ne nous rassure pas du tout sur l'optimisation de la satisfaction des besoins des usagers et en d'autres termes sur la résolution des problèmes de communication documentaire à la Bibliothèque nationale. C'est fort de ce constat, que nous avons pris l'initiative de réfléchir sur le thème : « Pour une amélioration de la communication documentaire à la Bibliothèque nationale du Bénin ».

Ce thème se base évidemment sur la problématique de la satisfaction des usagers de la BnB. La résolution de cette problématique doit d'abord nous amener à présenter la structure d'accueil qu'est la Bibliothèque nationale du Bénin avec un accent particulier sur ses structures de communication des documents. Ensuite, nous devons retracer la démarche qui nous a permis d'identifier les problèmes ayant conduit au choix de ladite problématique pour laquelle nous pensons formuler des hypothèses à vérifier pour atteindre des objectifs bien conçus. Tout ce processus est guidé par une méthodologie qui, choisie en toute connaissance de cause, nous a permis de poser le diagnostic. La vérification de ce diagnostic nous a amenée à préconiser des solutions concrètes réalisables à court, moyen et long termes, assorties des recommandations pertinentes.

Par conséquent, la démarche s'est structurée en trois chapitres.

- un chapitre préliminaire pour présenter le cadre physique et institutionnel de l'étude et les observations de stage ;
- un chapitre premier consacré à la conception et la mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude ;
- un chapitre deuxième pour faire des propositions de solutions concrètes aux problèmes identifiés et celles des conditions de leur mise en œuvre.

## CHAPITRE PRELIMINAIRE

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

Ce chapitre préliminaire comporte deux sections : la première consacrée au cadre institutionnel de l'étude et aux observations de stage, et la seconde au ciblage de la problématique.

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

Cette section est structurée en deux paragraphes : le premier abordera le cadre institutionnel de la Bibliothèque nationale du Bénin, le second en revanche se penchera sur les observations de stage.

### **Paragraphe I : Cadre institutionnel**

La Bibliothèque nationale du Bénin est une structure sous tutelle du Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme (MCAAT). Nous avons présenté d'abord le contexte de la Bibliothèque nationale à travers son historique, ses missions, son organisation et son fonctionnement et ensuite ses différentes ressources.

#### **I. Présentation de la Bibliothèque nationale du Bénin (BnB)**

##### **1. Historique**

Instituée par le décret n° 75-308 du 28 novembre 1975 portant création, organisation et fonctionnement de la Bibliothèque nationale du Dahomey, la structure objet de notre étude est aujourd'hui placée sous l'autorité du Ministère chargé de la Culture, de l'Artisanat et du Tourisme. Installée au départ dans les locaux qu'occupe l'Organe Présidentiel de Médiation, la Bibliothèque nationale a déménagé dans ses propres locaux en face de la mosquée centrale de Ouando à Porto-Novo, en janvier 1987. Construit de 1981 à 1985 et étendu sur une superficie de deux (02) hectares, le complexe est composé de trois (03) grands bâtiments destinés respectivement aux services administratifs et services techniques, aux services publics et enfin à la conservation des documents.

A sa création en 1975, la structure dénommée plus tard Bibliothèque nationale du Bénin (BnB) a hérité de l'Institut Français d'Afrique Noire (IFAN), d'un millier de documents anciens traitant du Dahomey et de l'Afrique. Ces documents sont des œuvres issues des missions ethnographiques commanditées par l'administration coloniale (française et anglaise) ou des écrits d'explorateurs européens qui ont servi à mieux connaître les populations africaines en général et dahoméennes en particulier. Mais quelles sont les missions de la BnB ?

## **2. Missions de la Bibliothèque nationale du Bénin**

Le décret 75-308 du 28 novembre 1975 lui a assigné les missions ci-après :

- recueillir et conserver la totalité de la production nationale imprimée et orale, acquise soit par dépôt légal, soit par achat, soit par don ou legs et toutes les publications produites sur le Dahomey à l'étranger ;
- assurer le respect du dépôt légal ;
- assurer le contrôle bibliographique national ;
- assurer la publication régulière de la Bibliographie du Dahomey ;
- élaborer un programme national pour la production sur microfilm des journaux ou ouvrages rares sur le Dahomey, existant à l'étranger ;
- mettre à la disposition du public des livres éducatifs et récréatifs par le moyen de prêt à domicile ou de la lecture sur place ;
- éveiller et développer au sein de la population, le goût de la lecture par la mise en circulation de bibliobus.

Outre les différents éléments constituant sa mission, le décret précité a prévu d'autres éléments relatifs à son organisation, son fonctionnement et ses ressources.

## **II- L'Organisation, le Fonctionnement et les Ressources de la Bibliothèque nationale**

Après la présentation de son organisation et de son fonctionnement, nous évoquerons ses diverses ressources

### **1. Organisation et fonctionnement**

Il convient de préciser entre autres que l'arrêté n° 036/MCC/CAB/SG/DA/CP/SA du 20 août 1998 portant attributions, organisation et fonctionnement de la Direction de la Bibliothèque nationale du Bénin a déterminé son organigramme et a prévu ses services que sont :

#### ➤ **Le Secrétariat Particulier (SP)**

Le SP est chargé de l'enregistrement et de la ventilation du courrier arrivée et départ, de la réception et de l'envoi des messages téléphoniques, de la préparation du courrier départ, du classement du courrier arrivée et départ et de toutes autres tâches à lui confiées par le directeur. Il est dirigé par un chef secrétaire administratif.

#### ➤ **Le Service Administratif et Financier (SAF)**

Le SAF a la charge de l'élaboration du projet du budget, de l'élaboration et du suivi des actes administratifs du personnel, de la gestion du personnel, de l'entretien et de la gestion des biens mobiliers et immobiliers, de l'utilisation des ressources financières sur l'instruction du directeur, de la comptabilité et de toutes autres tâches à lui confiées par le directeur.

#### ➤ **Le Service Acquisitions et Traitement (SAT)**

Comprenant deux divisions : **la Division des acquisitions et des échanges et la Division du traitement**, le SAT a pour rôle de procéder au traitement de tous les documents acquis à titre onéreux, par don ou legs ou encore par échange, à l'exception de ceux du dépôt légal. Mais les acquisitions à titre onéreux sont rares.

En effet, depuis la fin des Conventions "Aide au livre" signées entre la France et le Bénin et qui ont couvert la période de 1983 à 1996, les acquisitions par achat ont pris un grand coup à la Bibliothèque nationale. Les acquisitions par échange qui se faisaient sporadiquement avec d'autres Bibliothèques nationales, ont permis à l'institution de recevoir d'elles, des dons et legs de monographies, de périodiques et

d'autres documents non textuels tels que les CD-Rom, les monnaies, les estampes, les cartes et les plans provenant tant des personnes physiques que des personnes morales.

Aussi, le Service Acquisitions et Traitement, qui a un nombre très réduit de personnel, doit-il procéder aux traitements physique et intellectuel de tous les documents selon les normes AFNOR après leur enregistrement. Les traitements procèdent du catalogage, de la classification selon la Classification Décimale de Dewey et de l'attribution de la cote composée de l'indice retenu et des trois premières lettres du nom de l'auteur ou les trois premières lettres du titre du document si ce dernier est anonyme. Enfin, ils sont indexés en langage naturel faute de formation du personnel technique existant, du recrutement de personnel qualifié ainsi que du thésaurus et de lexique ou vedettes matières disponibles.

➤ **Le Service du Dépôt Légal et de la Bibliographie Nationale (SDLBN)**

Avec ses deux divisions : **La Division du dépôt légal** et **la Division de la bibliographie nationale**, ce service est chargé de l'identification, de l'acquisition et du traitement matériel et intellectuel de tous les documents édités sur le territoire national et soumis de ce fait à l'ordonnance n° 75-79 du 28 novembre 1975 régissant le dépôt légal au Dahomey. Il faut mentionner par ailleurs que le dépôt légal constitue aujourd'hui le mode unique d'accroissement des documents à la Bibliothèque nationale du Bénin. Durant les cinq (5) dernières années, le dépôt légal a enregistré au moins sept cent cinquante-sept (757) titres.

Dans ce service, les documents sont estampillés avec le cachet portant l'inscription « Dépôt Légal et de la Bibliographie Nationale ». Ensuite, ils sont enregistrés dans trois bases de données : une base de données sur le fonds local, une base de données sur les thèses et mémoires et une sur le fonds ancien. Le logiciel de gestion des bases de données est le CDS/ISIS version Windows. Ces bases de données utilisées lors des recherches et dans l'élaboration de la Bibliographie du Bénin ne sont pas accessibles aux usagers.

Il convient de préciser que le service du dépôt légal est confronté à d'autres difficultés que sont : le manque crucial de personnel, le manque de fournitures de bureau, la non mise à jour du catalogue traditionnel, celle du fichier auteurs, du fichier titres et du fichier matières suite au traitement des ouvrages, l'absence d'une liste d'autorité auteurs ainsi que les difficultés dans la conservation des documents. Aussi, la BnB ne dispose-t-elle pas d'un logiciel de gestion de bibliothèque pouvant permettre de mettre à la disposition des usagers les produits du traitement informatique des documents.

Notons que sur les quatre documents envoyés au dépôt légal, seuls trois sont estampillés; le quatrième appelé « document nu » ne subit aucun traitement en raison de l'échange dont il peut faire l'objet avec d'autres structures documentaires. Les documents acquis sont catalogués suivant la norme NF Z-44 050, indexés systématiquement grâce à la Classification Décimale de Dewey avant leur cotation et leur indexation matière en langage libre. Ils sont ensuite enregistrés dans une base de données alimentée par le logiciel CDS/ISIS version Windows. Qu'en est-il de la Bibliographie nationale ?

**La Bibliographie nationale courante**, est une publication périodique qui paraît à intervalles réguliers, avec une périodicité fixée à l'avance et qui recense au fur et à mesure de leur parution, les publications réalisées dans un pays. La BnB n'a publié depuis sa création à nos jours que treize (13) numéros de la Bibliographie nationale courante à cause d'une part de l'irrégularité du dépôt des documents publiés et de l'autre du manque de moyens financiers nécessaires à l'acquisition des publications dont les exemplaires n'ont pas été déposés conformément aux dispositions légales, et enfin, du manque d'autorité pour les y contraindre conformément aux dispositions légales nationales en vigueur.

**Tableau n°1 : Bibliographie nationale**

Numéro de parution de la bibliographie	Année couverte
N° 1	1976-1977
N° 2	1978-1983
N° 3	1984-1988
N° 4	1989-1994
N° 5	1995-2002
N° 6	2003-2004
N° 7	2005
N° 8	2006
N° 9	2007
N° 10	2008
N° 11	2009
N° 12	2010-2011
N° 13	2012-2013

➤ **Le centre national de l'ISSN et de l'ISBN**

Confondu avec le Service du dépôt légal et de la bibliographie nationale faute de personnel adéquat, ce centre est chargé, d'attribuer d'une part, les numéros internationaux normalisés des publications en série (ISSN) aux périodiques publiés au Bénin, et de l'autre, les numéros internationaux normalisés du livre (ISBN) aux livres publiés au Bénin, de créer et de gérer les bases de données des périodiques et des livres béninois, d'échanger lesdites bases de données avec les centres étrangers poursuivant les mêmes buts, de coordonner les activités et les liaisons entre les éditeurs béninois et le centre international de l'ISBN basé à Londres, de coordonner les activités et les liaisons entre les producteurs de périodiques et le Centre International d'Enregistrement des Publications en Série (CIEPS) installé à Paris.

➤ **Le Service Communication, Recherche et Conservation (SCRC)**

Au terme des opérations techniques, les documents sont envoyés au Service Communication, Recherche et Conservation pour la suite de leur parcours. Composé de plusieurs divisions, ce service est chargé, de l'entretien de toutes les salles de lecture, de la sécurité des documents, du prêt des documents, de l'assistance aux usagers, de la gestion et de l'entretien des magasins de stockage de documents, de la réalisation des expositions et des manifestations culturelles de la bibliothèque, des relations avec le public grâce aux ressources disponibles.

**2- Les Ressources de la Bibliothèque nationale**

Nous distinguons quatre catégories de ressources : les ressources humaines, ressources matérielles, ressources documentaires et ressources financières.

➤ **Les Ressources humaines**

En 2006, l'effectif du personnel était d'environ une vingtaine de personnes, avec deux administrateurs, quatre techniciens supérieurs. Aujourd'hui, du fait de départ à la retraite de certains agents, l'effectif de la BnB est réparti comme suit :

- 03 administrateurs d'action culturelle, niveau BAC + 5 ;
- 01 technicien supérieur d'action culturelle, niveau BAC+3 ;
- 01 secrétaire adjoint des services administratifs, niveau CAP ;
- 05 contractuels (non professionnels), niveau BEPC et CAP ;
- 01 contractuel, niveau CEP ;
- 01 chauffeur, niveau CEP.

En 2012, trois techniciens d'action culturelle sont admis à la retraite sans être remplacés confirmant ainsi le manque crucial de personnel. Aujourd'hui il n'existe qu'un seul technicien supérieur d'action culturelle à la BnB.

**Les ressources matérielles**

La BnB érigée sur une superficie de deux (02) hectares comporte trois importants bâtiments :

- un bâtiment à un niveau, prévu pour la conservation des documents ;

- un bloc réservé au public (112 sièges) ;
- un bloc administratif comprenant les services administratifs et les services techniques (vingt-cinq bureaux).

Ces locaux sont dotés d'équipements quasi adéquats (meubles de rangement, rayonnages, présentoirs, tables et chaises). Ainsi les documents sont rangés dans quatre-vingt-deux (82) rayonnages. Cependant il faut mentionner un manque criard de rayonnages. En effet, environ mille cinq cent (1500) thèses et mémoires sont traités et ne sont pas rangés, faute de rayonnages.

Par ailleurs, le matériel informatique est insuffisant. Trois micros ordinateurs sont fonctionnels : un micro-ordinateur au Service du dépôt légal (acquis en 2009), un micro-ordinateur dans le bureau du Directeur adjoint (acquis en 2008) et un micro-ordinateur dans le bureau du Directeur (acquis en 2008).

#### ➤ **Les ressources documentaires**

A sa création en 1975, la BnB a hérité de l'Institut Français d'Afrique Noire (IFAN) d'un millier de documents anciens traitant du Dahomey et de l'Afrique. Ces documents sont des œuvres issues des missions ethnographiques commanditées par l'administration coloniale (française et anglaise) ou des écrits d'explorateurs européens qui ont servi à mieux connaître les populations africaines en général et dahoméennes en particulier. Ce fonds constitue aujourd'hui la collection des documents rares et anciens.

En outre, la BnB dispose d'ouvrages d'auteurs contemporains acquis par le biais du dépôt légal. Cette collection couvre la période de 1989 à nos jours et compte environ deux mille (2 000) ouvrages.

Il faut préciser par ailleurs que les rapports de stage, les mémoires et thèses, les cartes, plans, monnaies et estampes englobant les timbres, les cassettes et CD, etc. constituent le reste des collections reçues grâce à l'institution du dépôt légal et conservées à la Bibliothèque nationale.

Il existe également un fonds encyclopédique destiné à la consultation sur place et au prêt à domicile, réparti dans les trois salles que sont :

- la Salle de recherche où ne se fait que de la consultation sur place avec environ dix mille trois cents dix-sept (**10. 317**) documents ;
- le Centre de prêt où se font les prêts à domicile quatre mille deux cents soixante un (**4. 261**) documents ;
- la Section enfantine réservée aux enfants et qui dispose aussi d'un service de prêt à domicile mille huit cents trente-quatre (**1. 834**) documents.

A la date du **13 Novembre 2013**, environ quarante-neuf mille cinq cent cinquante-cinq (**49555**) documents ont été enregistrés à la Bibliothèque nationale. Mais lors des **récolements**, de nombreux documents ont été éliminés. Par conséquent l'effectivité du fonds documentaire de la BnB peut être globalement évaluée à seize mille quatre cent douze (**16.412**) ouvrages.

➤ **Les Ressources financières : le budget**

De 1975 à 1986, la Bibliothèque nationale a tourné sans budget. En dehors des dépenses du personnel directement assurées par l'Etat central, le budget de fonctionnement estimé à la somme de sept cent quatre-vingt-deux mille (782 000) francs CFA était destiné à l'achat de biens et services : fournitures, carburant et lubrifiant.

La création du Centre serveur<sup>1</sup> de la Banque Internationale d'Information sur les Etats Francophones (BIEF)<sup>2</sup> a permis en 1996, d'obtenir du Budget national un crédit de cinq millions (5.000.000) de francs CFA sur les dix millions demandés pour faire face aux charges de la BIEF. En effet, le centre, créé disposait d'une base de données bibliographiques et factuelles sur tous les pays francophones et avait besoin de moyens.

En 2001, soit après vingt-six années d'existence, la BnB a eu son premier budget pour l'acquisition d'ouvrages. Ce crédit de dix millions (10. 000. 000) de francs CFA est destiné à doter en ouvrages, la BnB et les douze (12) bibliothèques de

---

<sup>1</sup> Le Centre serveur créé par la BIEF, alimentait une base de données contenant des informations documentaires sur les pays membres de l'OIF.

<sup>2</sup> Banque Internationale d'Information sur les Etats Francophones (BIEF) était une institution de la Francophonie dont le siège est au Canada.

lecture publique réparties sur l'ensemble du pays. Il s'agit de la Bibliothèque Départementale de l'Ouémé-Plateau (Porto-Novo), de la Bibliothèque Départementale de l'Atlantique-Littoral (Ouidah), de la Bibliothèque Départementale de Mono-Couffo (Lokossa), de la Bibliothèque Départementale du Zou-Collines (Abomey), de la Bibliothèque Départementale de Borgou-Alibori (Parakou), de la Bibliothèque Départementale de l'Atacora-Donga (Natitingou), du Centre de Lecture Publique de Pobè, du Centre de Lecture Publique d'Allada, du Centre de Lecture Publique de Savalou, du Centre de Lecture Publique de Comé, du Centre de Lecture Publique de Djougou, et du Centre de Lecture Publique de Kandi.

Depuis lors, le budget de la BnB aurait connu une augmentation avec l'ouverture d'autres lignes budgétaires. Ce sont:

- « Achat de biens et services » ;
- « Services départementaux de la Bibliothèque nationale » ;
- « Fonctionnement des services de la Bibliothèque nationale » ;
- « Subvention d'exploitation » ;
- « Banque Internationale d'Information sur les Etats Francophones ».

En 2007, le service national de la lecture publique a été détaché de la BnB et confié à la Direction Nationale de la Promotion du Livre et de la Lecture (DNPL). Du coup, la part du budget de la BnB a connu un abattement sensible préjudiciable à son fonctionnement.

## **Paragraphe II Observations de stage à la Bibliothèque nationale du Bénin**

Dans ce paragraphe, nous traiterons effectivement de l'état des lieux dans les différents services de la Bibliothèque nationale du Bénin, ainsi que de l'inventaire de ses forces et faiblesses.

### **I- Etat des lieux dans les différents Services de la Bibliothèque nationale du Bénin**

Nos observations porteront sur le Service Acquisitions et Traitement, Service du Dépôt Légal et de la Bibliographie nationale puis du Service de la Communication, Recherche et Conservation.

### **1. Service Acquisitions et Traitement**

Il convient de préciser que l'acquisition en question est surtout celle à titre onéreux et subsidiairement par dons, legs et échanges. Ainsi le Service Acquisitions et Traitement qui ne peut en réalité acquérir les documents du fait de l'absence de budget est donc peu fonctionnel parce qu'il ne traite que les dons, les legs et les échanges de plus en plus rares.

### **2. Service du Dépôt Légal et de la Bibliographie nationale**

Le Service du Dépôt Légal et de la Bibliographie nationale s'occupe de trois genres d'activités : le dépôt légal, le traitement des documents acquis par dépôt légal et la réalisation de la bibliographie nationale.

S'agissant du dépôt légal ce service est en relation avec les auteurs, les éditeurs et les imprimeurs pour recevoir leurs doléances et leurs préoccupations relatives à l'obtention des numéros d'enregistrement des documents à produire et pour lesquels le service les informe sur le numéro d'enregistrement soit l'ISBN soit l'ISSN. Ces préoccupations peuvent être réglées par téléphone ou en présence des producteurs. A la suite de la production des documents, les producteurs reviennent à la Bibliothèque nationale pour le dépôt en quatre exemplaires conformément aux dispositions sur l'ordonnance N° 75-79 du 28 novembre 1975.

Dès lors commence le traitement des documents. Ledit traitement débute par l'enregistrement des informations bibliographiques dans un registre, l'estampillage des documents, le catalogage, la cotation, l'indexation et la classification.

L'enregistrement est fait dans un registre comportant : la date d'enregistrement, le numéro d'ordre ou d'arrivée des documents, nom de l'auteur ou du producteur, le titre du document, l'adresse de l'éditeur ou de l'imprimeur, lieu d'édition et le nombre d'exemplaires du document. Quant à l'estampillage, il est utilisé un cachet portant l'inscription « Service Dépôt Légal et de la Bibliographie nationale ».

Le catalogage se fait grâce à la norme NF-Z 44-050 et les documents sont cotés grâce à la Classification Décimale de Dewey et indexés en langage naturel donnant ainsi la preuve de l'inexistence d'outil d'indexation et de l'insuffisance personnel technique. Toutefois il existe au niveau du service une base de données dans laquelle sont enregistrés lesdits documents. Cette base mise en œuvre grâce au logiciel CDS/ISIS version Windows encore appelé WinISIS. D'autres bases de données sur le même logiciel enregistrent les mémoires et les thèses d'une part, puis le fonds documentaire local et le fonds ancien de l'autre. Notons qu'actuellement, la BnB ne dispose plus que d'une seule base de données qui est celle du fonds local. La perte des deux autres bases de données était mise sur le compte de coupures intempestives de l'énergie électrique ou à des attaques virales. C'est la preuve que la BnB n'a pas mis en place des mesures visant la sécurité informatique (onduleurs, outils de sauvegarde).

### **3. Le Service Communication, Recherche et Conservation**

Comme nous l'avons souligné plus haut, le Service Communication, Recherche et Conservation est le service qui s'occupe de la diffusion de l'information et est composé de plusieurs divisions chargées entre autres, de l'entretien de toutes les salles de lecture, de la sécurité des documents, du prêt des documents, de l'assistance aux usagers, de la gestion et de l'entretien des magasins de stockage de documents, de la réalisation des expositions et des manifestations culturelles de la bibliothèque, des relations avec le public. Ce service est ouvert tous les jours du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et les samedis de 8h30 à 14h. Il met à la disposition des usagers en quête d'informations, les documents dont ils expriment le besoin.

La bibliothèque nationale du Bénin a comme usagers les élèves, étudiants, professeurs, chercheurs et toute autre personne. Son accès est gratuit à tous pour la consultation sur place, mais le prêt à domicile est subordonné à une inscription contre paiement d'une somme de 500F CFA pour les écoliers et élèves, 1000 F.CFA pour les étudiants et 1500F pour les professeurs, chercheurs et autres. Lorsque l'utilisateur se présente à la bibliothèque, il dépose son sac dans le rayon à l'entrée, remplit la fiche

d'inscription (comportant la date, l'heure d'arrivée, nom et prénoms, le sexe et la profession). Il se dirige ensuite vers le poste de consultation réservé aux usagers pour chercher son document à partir du catalogue (auteur, titre et matière) ou du répertoire bibliographique. Une fois les références bibliographiques des ouvrages trouvées dans la source, il les reporte sur une fiche et la remet au bibliothécaire. Ce dernier à son tour se rend au magasin pour la recherche du document.

Nous avons sur le tableau suivant réparti par type d'usagers les inscrits au titre de l'année 2007 à 2012 qui atteste que la bibliothèque est effectivement fréquentée en grande partie par les élèves, les étudiants ensuite et puis après les professeurs et les chercheurs.

**Tableau n°2: Statistiques des inscrits à la BnB de 2007 à 2012**

<b>Types</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Total</b>
<b>Elèves</b>	367	213	77	52	20	19	748
<b>Etudiants</b>	16	14	09	04	02	02	47
<b>Professeurs/ chercheurs</b>	12	11	04	03	03	02	35
<b>Autres</b>							
<b>Total</b>	395	238	90	59	25	23	830

**Source :** Etabli par nous-même à partir du cahier de statistique de la bibliothèque nationale

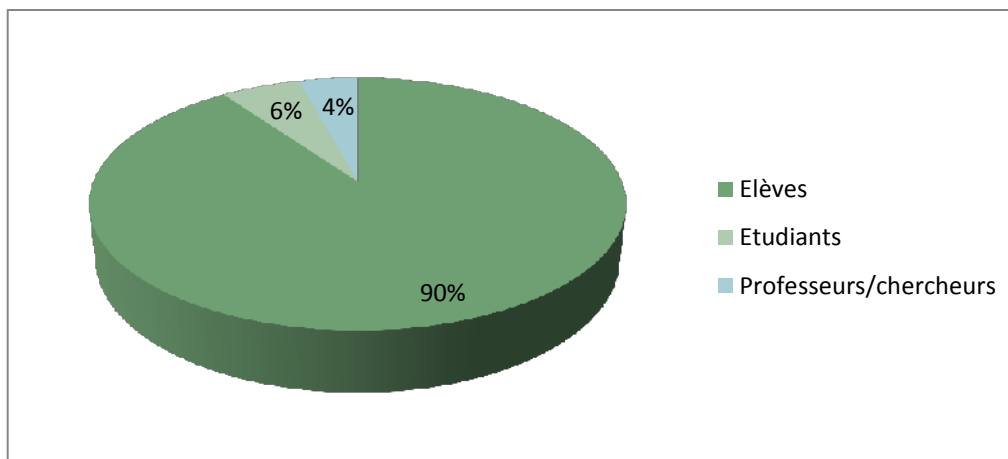


Figure 1 : Taux des inscrits à la BnB de 2007 à 2012

▪ **Les magasins**

C'est la salle où sont stockés et conservés en vue de leur communication au public, les monographies, les périodiques, les mémoires et les thèses provenant des autres services de la BnB.

▪ **La Salle de recherche**

C'est la grande salle de lecture réservée uniquement à la consultation sur place.



Photo 1 : Usagers dans la salle de recherche.



Photo 2 : Mobiliers et Usagers dans la salle de recherche

Son fonds documentaire riche et varié de **3. 804** ouvrages est composé de fonds anciens (ouvrages sur la colonie du Dahomey et sur la colonisation en Afrique), fonds local (ouvrages d'auteurs béninois), thèses et mémoires, dictionnaires, encyclopédies, documentaires. On y trouve également des revues et des journaux. Les documents qui sont dans les rayons de la grande salle sont en accès direct et ceux qui sont dans les armoires, présentoirs vitrés en accès indirect. Les usagers font de la consultation sur place dans la Salle de recherche à partir du répertoire bibliographique, la bibliographie nationale et du fichier (auteurs, titres, matières). La recherche documentaire à la BnB est archaïque et ne répond

plus aux attentes des usagers. En effet les répertoires bibliographiques électroniques n'étant pas conçus et ne sont alors pas disponibles pour les recherches, il s'en suit un faible taux d'abonnement et une baisse des statistiques de fréquentation à la Bibliothèque nationale en 2013 tel que signalé par le tableau ci-après.

**Tableau 3: Fréquentation des usagers de la salle de recherche**

<b>Année 2010</b>				
Trimestres	Hommes	Femmes	Effectif	Fréquences (%)
1 <sup>er</sup> trimestre	982	237	1219	36,73
2 <sup>ème</sup> trimestre	953	241	1194	35,97
3 <sup>ème</sup> trimestre	226	25	251	7,56
4 <sup>ème</sup> trimestre	556	99	655	19,73
<b>Total</b>	2717	602	3319	100
<b>Année 2011</b>				
1 <sup>er</sup> trimestre				
2 <sup>ème</sup> trimestre	416	109	525	20,5
3 <sup>ème</sup> trimestre	900	174	1074	41,95
4 <sup>ème</sup> trimestre	775	186	961	37,54
<b>Total</b>	2091	469	2560	100
<b>Année 2012</b>				
1 <sup>er</sup> trimestre	1037	253	1290	21,98
2 <sup>ème</sup> trimestre	1080	406	1486	25,31
3 <sup>ème</sup> trimestre	189	156	1345	22,92
4 <sup>ème</sup> trimestre	1264	485	1749	29,79
<b>Total</b>	4570	1300	5870	100
<b>Année 2013</b>				
1 <sup>er</sup> trimestre	1200	600	1800	44,51
2 <sup>ème</sup> trimestre	900	401	1301	32,17
3 <sup>ème</sup> trimestre	813	130	943	23,31
4 <sup>ème</sup> trimestre				
<b>Total</b>	2913	1131	4044	100

**Source :** Etabli par nous-même à partir du cahier de statistiques de la bibliothèque



**Figure 1 :** Evolution de la fréquentation trimestrielle de la salle de recherche

#### ▪ La Salle de prêt

C'est une salle de **4. 261** ouvrages (romans, documentaires, scolaires, dictionnaires et encyclopédies) réservée à la consultation sur place et au prêt à domicile.



**Photos 3 et 4 :** Usagers dans la salle du prêt

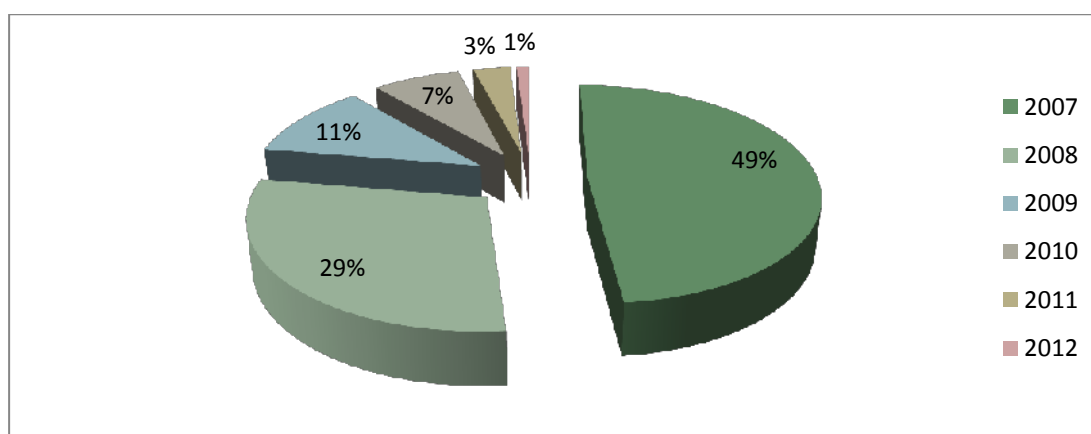
La durée de prêt est de quinze jours renouvelable une seule fois, si le livre n'a pas été réservé par un autre lecteur. Peuvent bénéficier exclusivement du prêt, les lecteurs inscrits. Les droits d'inscription autrefois fixés à 500 F par an pour les écoliers et élèves, 1000 F pour les étudiants et 1500 F pour les autres adultes et qui donnent droit à deux livres au maximum par quinzaine, ont été ces derniers temps relevés. Les

besoins documentaires exprimés par les usagers que nous avons rencontrés à la banque de prêt ne sont pas toujours satisfaits. Or, il est constaté, un encombrement des rayonnages. En effet, la salle de prêt est en principe considérée comme une structure de lecture publique et par conséquent doit avoir périodiquement ses collections renouvelées après le pilonnage des ouvrages détériorés si le taux de rotation est performant. Mais malheureusement les collections mises en rayon sont apparemment peu attrayantes et donnent l’image de n’être jamais renouvelées, ce qui fait que chaque année le nombre de prêt s’abaisse.

**Tableau 4:** Tableau du nombre de prêt d’ouvrages à la BnB de 2007 à 2012

Années	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Nombres de prêt	14220	8568	3240	2124	900	300	29352
Pourcentages	49	29	11	07	03	01	100

**Source :** Etabli par nous-mêmes à partir du cahier de statistique de la bibliothèque



**Figure 2 :** taux de prêt de 2007 à 2012.

▪ **La Section enfantine**

Salle de lecture pour la consultation sur place et réservée aux enfants avec possibilité de prêt à domicile, la section enfantine a un fonds documentaire de mille huit cent trente-quatre (1.834) ouvrages constitués de Bandes Dessinées (BD),

d'Album pour la jeunesse, contes, documentaires, dictionnaires, encyclopédies. On y trouve également divers jeux pour enfants. Le droit d'inscription s'élevant à 500F par an pour une possibilité d'emprunt de deux livres pour huit jours au maximum.

Elle est équipée d'une banque de prêt qui sert de bureau au responsable de la salle, une armoire, trois présentoirs, six rayons, quatre tables avec quinze chaises, deux tables circulaires pour les tout-petits avec huit chaises chacune, une moquette hors d'usage. Le personnel n'est pas qualifié et est réduit à un seul agent.



### **Photos 5 et 6:** Usagers dans la section enfantine

Au total, **la salle de prêt et la Section enfantine** font des prêts à domicile. Le fonds encyclopédique est en accès libre dans la Salle de recherche, mais le fonds ancien et le fonds local sont en accès indirect. La conservation et la communication des documents posent alors d'énormes problèmes.

Dans le cas précis de la communication, nous pouvons mentionner entre autres : le défaut d'assistance aux usagers dû au manque crucial de personnel surtout d'agents qualifiés; une gestion et un entretien déplorables des magasins de stockage de documents communicables; un manque de rayonnages pour le rangement des ouvrages ; un faible taux de fréquentation et de consultation; l'inexistence d'outils performants de recherches au profit des usagers; la non mise à jour des catalogues de communication ou les fichiers auteurs, titres et matières.

## **II- Inventaire des forces et des faiblesses de la Bibliothèque nationale du Bénin**

Dans cette partie de notre travail, nous allons aborder les forces et les faiblesses de la structure.

### **1- Forces de la Bibliothèque nationale du Bénin**

La Bibliothèque nationale du Bénin se veut un service d'information documentaire offrant à toute personne, les informations et la documentation nécessaires et indispensables. Elle est la structure chargée de collecter, de traiter, de conserver la totalité de la production intellectuelle, artistique et culturelle nationale imprimée et orale. A cet effet, elle s'est donné les moyens qui lui sont nécessaires pour la réussite de ses actions. Entre autres nous avons comme atouts :

- Diversité de mode d'acquisitions de documents : dépôt légal, dons ou legs et échanges ;
- espoir des usagers d'avoir satisfaction à brève échéance de leurs besoins documentaires ;
- existence d'un cadre juridique pour le dépôt légal ;
- gestion de la bibliothèque nationale par quelques professionnels de l'information documentaire ;
- installation du dispositif du matériel informatique ;
- traitement des documents réalisés par les spécialistes de l'information documentaire ;
- variété du fonds documentaire : mémoires et thèses, monographie, périodiques, bandes dessinées ;
- voisinage d'établissements d'enseignement secondaire et universitaire (CEG Ouando, CEG Danto, Collège Saint Joseph, Ecole Normale Supérieure, Ecole Supérieure HECM);

### **2- Faiblesses de la Bibliothèque nationale du Bénin**

La Bibliothèque nationale, bien que nantie de quelques atouts n'est pas exempte de faiblesses. Au nombre de celle-ci on peut noter :

- 
- défaut d'assistance aux usagers ;
  - fonds épars et mal rangé
  - gestion et entretien déplorables des magasins de stockage de documents communicables ;
  - inexistence d'outils performants de recherches au profit des usagers ;
  - inexistence d'un site web ;
  - insuffisance cruciale d'agents et de personnel qualifiés ;
  - manque d'action marketing pour la vulgarisation des activités et des productions de la bibliothèque nationale ;
  - manque de rayonnages pour le rangement des ouvrages ;
  - manque de ressources financières ;
  - régression drastique du taux de fréquentation des usagers depuis le premier trimestre de l'année 2013;

Le tableau 2 suivant présente les points faibles de la Bibliothèque nationale par centre d'intérêts. Cet exercice a pour finalité de nous aider à dégager les problèmes spécifiques liés à chaque centre d'intérêts afin de faciliter le choix de notre problématique.

**Tableau n°5 : Regroupement des divers problèmes par centre d'intérêts**

Numéros	Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématique
1	Visibilité de la BNB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'action marketing pour la vulgarisation des activités et des productions de la bibliothèque nationale</li> <li>- Inexistence d'un site web</li> </ul>	Absence d'actions de communication sur les activités de la BnB	Problématique de la visibilité de la BnB
2	Communication des documents de la BnB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Défaut d'assistance aux usagers</li> <li>- Baisse du taux de fréquentation des usagers</li> </ul>	Insatisfaction des usagers de la BnB	Problématique de la satisfaction des usagers de la BnB

Au cours de la section suivante, nous présenterons la problématique qui nous occupera le long de cette étude de même que les raisons qui sous-tendent notre choix. Ensuite, nous spécifierons cette problématique et enfin, nous préciserons les étapes de sa résolution.

---

## **SECTION II : Ciblage de la problématique**

### **Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du thème de l'étude**

#### **I- Choix de la problématique**

Partie de l'état des lieux, nous avons effectué une déclinaison de celui-ci en forces et faiblesses qui ont donné naissance à deux grandes problématiques. Il s'agit de :

- «Problématique de la visibilité de la BnB».
- «Problématique de la satisfaction des usagers de la BnB».

La première problématique se rapporte à la visibilité de la Bibliothèque nationale du Bénin. La résoudre reviendrait à élaborer les axes principaux d'une politique centrée sur le traitement de l'image de marque de la BnB. Ces axes porteront entre autres sur les préoccupations des usagers réels et potentiels de la structure ainsi que sur l'organisation de manifestation à médiatiser, et la création d'un site web pour soigner l'image de la BnB à l'extérieur.

Quant à la deuxième problématique, elle est liée à la satisfaction des besoins des usagers et sera réglée par la résolution du défaut d'assistance aux usagers et de la baisse du taux de fréquentation des usagers de la BnB depuis le premier trimestre de l'année 2013.

#### **II- Justification du sujet**

Au terme de nos observations, nous avons du mal à accepter l'état actuel de la communication documentaire à la Bibliothèque nationale du Bénin.

En effet, pour faciliter la communication des documents, certains outils sont nécessaires. Il s'agit prioritairement des sources d'information. Certes, il existe à la BnB une variété de sources d'information : un catalogue auteur, un catalogue matière, un catalogue titre, une liste de fichiers d'autorités et des bibliographies. Mais le défaut d'assistance aux usagers a beaucoup d'impacts sur leur taux de fréquentation et par conséquent sur la communication documentaire.

Or, le but final de toute activité documentaire est la diffusion pertinente de l'information. Cette prestation a évolué et ne se résume plus au service traditionnel de fourniture de l'information à la demande de l'utilisateur. La qualité d'un service d'information documentaire se mesure non seulement par rapport à ses capacités à anticiper les besoins mais également par rapport à la manière de mettre l'information à la disposition des usagers.

Malheureusement, on note un renouvellement de plaintes de non satisfaction des lecteurs par rapport aux documents existants. Ainsi l'indice alarmant du taux d'insatisfaction des lecteurs, pose un problème qui annihile les efforts faits pour améliorer la communication des documents à la Bibliothèque nationale du Bénin.

Etant donné que nous comptons apporter notre pierre à l'optimisation des prestations de cet édifice patrimonial, nous avons jugé opportun de cibler notre réflexion sur le thème « **Pour l'amélioration de la communication des documents à la Bibliothèque nationale du Bénin (BnB)** ».

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

La problématique que nous avons choisie est constituée de plusieurs problèmes qui méritent d'être présentés aussi bien dans leur généralité que dans leur spécificité. Après quoi, nous ferons part des grandes lignes qui conduiront à leur résolution.

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

Notre thème intitulé «Pour une amélioration de la communication des documents à la Bibliothèque nationale du Bénin », résulte de plusieurs problèmes. Le principal est l'insatisfaction des usagers. De ce grand problème, découlent deux autres qui sont plus particuliers : Le défaut d'assistance aux usagers et la baisse du taux de fréquentation des usagers.

Le problème spécifique relatif au « défaut d'assistance aux usagers » se manifeste par l'absence du personnel au côté des usagers désireux d'avoir des informations sur tel ou tel document. Ce problème découle aussi de l'incompétence et du manque de dynamisme du personnel existant. Or, une bibliothèque ne peut soigner son image de marque qu'à travers l'opinion favorable dont elle est créditée par ses usagers dont la satisfaction des besoins documentaires est assurée. Aussi s'avère-t-il nécessaire de procéder au signalement des documents disponibles par les outils de recherche dont la performance n'est attestée que par leur mise à jour régulière.

Le deuxième problème spécifique porte sur la « Baisse du taux de fréquentation des usagers ». En effet, certaines collections sont traitées et ne sont pas exposées sur les rayons pour être consultées. Dans ces conditions, comment peut-on développer le goût des beaux livres aux usagers ? Comment peut-on attirer les usagers sans mettre les livres à leur disposition ? Il est indéniable que le lecteur qui arrive dans une unité documentaire, veut trouver par la recherche, la réponse à toutes ses préoccupations. Si ces dernières ne sont pas satisfaites, cela se traduira par la généralisation des mécontentements que seule une évaluation afférente au taux de fréquentation pourra permettre de déceler.

Ainsi, le « Défaut d'assistance aux usagers », et la « Baisse du taux de fréquentation des usagers » sont incontestablement générés par la problématique de « l'Insatisfaction des usagers de la BnB ». Comment pourrait-on préciser les séquences de résolution de cette problématique spécifiée ?

## **II. Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée**

En fait, dans la perspective de la résolution de la problématique alors spécifiée, nous pensons d'abord rappeler que le problème général comporte deux

---

problèmes spécifiques. Nous devons alors faire correspondre à chaque élément de la problématique, l'objectif subséquent. Or chaque élément de la problématique est généré par une cause car, comme le précisait Lavoisier « rien ne se perd, rien ne se crée, tout se transforme » et chaque cause entraîne un effet. Par conséquent, nous devons poursuivre notre analyse par l'émission des hypothèses.

De ce travail découlera logiquement le tableau de bord de notre étude suivi de la revue de littérature qui fera le point des connaissances acquises sur le sujet.

Il s'agira ensuite de déterminer la méthodologie de recherche adéquate qui conduira à la résolution de la problématique. Elle consistera en observation, revue documentaire et entretien.

Tout cela débouchera sur la validation ou l'infirmité de nos hypothèses initiales et la concrétisation de nos objectifs de départ. Elle se fera à travers des approches de solutions nécessaires à la résolution des problèmes résultant de la problématique énoncée. Le travail s'achèvera par des recommandations qui constitueront des conditions nécessaires à la mise en œuvre des solutions suggérées. Comment concevoir et mettre alors en application le cadre théorique et méthodologique de l'étude ou de la problématique dont les séquences de résolution viennent d'être déterminé ?

# CHAPITRE PREMIER

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

Si le chapitre précédent nous a permis d'avoir une vision globale de la problématique et des problèmes spécifiques à résoudre, le prochain nous permettra d'entrer dans le vif du sujet.

La section I précisera en un premier temps les objectifs à atteindre au cours de l'étude et dans le second temps, les hypothèses, le tableau de bord de l'étude et la

revue de littérature. La section II quant à elle, fera l'objet de la collecte des données et de leur analyse.

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

### **Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature**

#### **I. Objectifs et hypothèses de l'étude**

##### **1. Objectifs de l'étude**

###### **➤ Objectif général**

Le problème général que nous avons retenu dans le cadre de notre étude est celui d'« Insatisfaction des usagers de la Bibliothèque nationale du Bénin ». Pour pallier ce problème, nous nous fixons comme objectif de « contribuer à la satisfaction des usagers de la Bibliothèque nationale du Bénin ».

Cet objectif général, pour être plus concret, sera subdivisé en objectifs spécifiques correspondant aux problèmes spécifiques identifiés.

###### **➤ Objectifs spécifiques**

Le premier problème spécifique dégagé par rapport à la problématique est relatif au « Défaut d'assistance aux usagers ». L'objectif spécifique que nous proposons pour la résolution de ce problème est d' :

- ✓ Améliorer l'image de la BnB à travers la satisfaction des besoins des usagers.

Au deuxième problème spécifique, celui de la « Baisse du taux de fréquentation des usagers », nous pensons :

- ✓ Suggérer des stratégies d'amélioration du taux de fréquentation des usagers.

## **2. Hypothèses de l'étude**

En vue d'atteindre ces objectifs, nous avons formulé les causes et hypothèses suivantes.

### ➤ **Causes et hypothèses liées au problème spécifique n°1**

Le problème constituant le “défaut d'assistance aux usagers” a été sans aucun doute généré par une cause qui est supposée être le « manque de personnel qualifié ». Aussi la formulation de l'hypothèse sera :

« Le manque de personnel qualifié a engendré le défaut d'assistance aux usagers à la BnB ».

### ➤ **Cause et hypothèse liées au problème spécifique n°2**

Dans la même logique que précédemment, nous pouvons supposer que la baisse du taux de fréquentation des usagers pourrait avoir comme cause « le non renouvellement du fonds ». Ainsi l'hypothèse sera :

« Le non renouvellement du fonds est à l'origine de la baisse du taux de fréquentation des usagers de la BnB ».

Toutes ces assertions et formulations se résument sur le tableau ci-après suivi de la revue de littérature.

## **II. Tableau de bord de l'étude (TBE) et revue de la littérature**

## 1. Tableau de bord de l'étude

**Tableau 6: Tableau de Bord de l'Etude**

NIVEAUX D'ANALYSE		PROBLEMATIQUE	OBJECTIFS	CAUSES	HYPOTHESES
Niveau général		<i>Problème général</i> Insatisfaction des usagers de la BnB	<i>Objectif général</i> Contribuer à la satisfaction des besoins des usagers de la BnB	.....	.....
Niveaux spécifiques	<u>1</u>	<i>Problème spécifique 1</i>  Défaut d'assistance aux usagers	<i>Objectif spécifique 1</i>  Proposer à l'améliorer de l'image de la BnB à travers la satisfaction des besoins des usagers	<i>Cause spécifique 1</i>  Manque de personnel qualifié	<i>Hypothèse spécifique 1</i>  Le défaut d'assistance aux usagers découle du manque de personnel qualifié à la BnB
	<u>2</u>	<i>Problème spécifique 2</i>  Baisse du taux de fréquentation des usagers	<i>Objectif spécifique 2</i>  Suggérer des stratégies d'amélioration du taux de fréquentation des usagers	<i>Cause spécifique 2</i>  Non renouvellement du fonds	<i>Hypothèse spécifique 2</i>  Le non renouvellement du fonds a engendré la baisse du taux de fréquentation des usagers de la BnB

## **2. Revue de littérature**

Les problèmes de la Bibliothèque nationale du Bénin préoccupent la direction de l'institution. Ils embrassent tous les domaines : personnel, budget, mobilier, immobilier, équipement, technologies de l'information, traitement des documents, outil de recherche, communication des documents, etc. Un document de politique de développement est d'ailleurs en cours de rédaction par la Direction de la Bibliothèque nationale à l'attention des supérieurs hiérarchiques.

Quelques études récentes ont abordé la question de la gestion et de l'accès à l'information à la Bibliothèque nationale du Bénin. Julia **Praxède Gbaguidi (2012)** a noté l'absence d'outils d'indexation et l'absence d'un lexique des termes locaux dans le traitement documentaire à la Bibliothèque nationale du Bénin. Marie-Hélène **Kpoviessi (2012)** s'est intéressée à l'informatisation du catalogue de la bibliothèque. Elle a noté l'absence d'une infrastructure informatique de base pouvant faciliter la communication à l'interne, l'absence d'un logiciel de gestion de bibliothèque et la non adoption par la BnB des normes internationales dans sa démarche de traitement des ouvrages issus du dépôt légal. Dans le prolongement des réflexions sur l'informatisation, Nadine **Godjo (2013)** et Clarise **O. Batcho (2013)** ont réfléchi l'une sur l'élaboration d'un manuel de procédure pour la description bibliographique automatisée et l'autre sur la mise en place d'un fichier d'autorité auteurs à la Bibliothèque nationale du Bénin. Sur le registre de l'animation, Fatima **Emmanuel (2013)** a noté l'absence d'exposition des documents pouvant valoriser le fonds documentaire, l'absence de manifestations culturelles permettant d'attirer les lecteurs à fréquenter massivement la bibliothèque et l'absence de visite d'école susceptible d'amener les élèves à découvrir le fonds documentaire de la bibliothèque. Ces mémoires n'ont cependant abordé ni la baisse de fréquentation de la BnB, ni l'assistance aux usagers.

La baisse de fréquentation d'un service d'information, quel qu'il soit, doit inquiéter les responsables. C'est peut-être le signe d'un malaise dont il faut chercher les causes et envisager les solutions appropriées. C'est dans ce cadre que Aymare

Germaine **Hinvi (2012)** a expliqué la baisse de fréquentation observée à la bibliothèque du Centre de Recherche, d'Etude et de Créativité (CREC), une bibliothèque d'une organisation religieuse, non rattachée à un établissement de formation, mais servant essentiellement les élèves et étudiants. Elle a identifié l'absence de prêt à domicile comme cause principale de ce phénomène.

Très peu d'écrits ont abordé l'assistance aux usagers dans les bibliothèques au Bénin. Cet état de choses est soit signe du caractère délicat ou difficile de la question ou du peu d'importance accordée au sujet par les professionnels au Bénin.

Jacqueline **Donkpegan (2011)** a relevé les problèmes liés à l'accueil à la Bibliothèque de l'Université d'Abomey-Calavi (BU). L'assistance aux usagers peut aussi revêtir la forme de la formation à l'utilisation des services d'une bibliothèque. Ainsi Mireille **Hanlannon (2008)** propose la formation des usagers de la BU afin que ces derniers deviennent autonomes dans la recherche documentaire. Ces deux mémoires ont passé en revue les problèmes liés à la prise en charge des usagers. A travers une étude spécifique sur l'image de la BU vue par ses usagers, Eustache **Mègnigbèto (2006)** a souligné que ceux-ci ont une perception très négative de l'institution, de son personnel et de la qualité des services offerts. Il a notamment mis l'accent sur le mauvais accueil.

## **Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : méthodes empiriques et approches théoriques**

La démarche méthodologique étant la boussole de tout travail scientifique, pour éviter de naviguer à vue, nous avons opté pour un choix méthodologique qui induit la mise en œuvre à la fois d'approches théoriques et de méthodes empiriques.

### **I. Approches théoriques de résolution de la problématique**

Plusieurs facteurs peuvent expliquer le défaut d'assistance aux usagers et la baisse du taux de fréquentation. Il s'agit par exemple de : manque d'espace de lecture, l'aération, la lenteur dans le service des documents, l'inaccessibilité des documents

dans les rayons, le délai du prêt, la qualité de l'accueil, l'insuffisance du fonds documentaire, la mauvaise diffusion de l'information.

Ainsi, Claire **Guinchat** et Yolande **Skouri** (1996) affirmeront que « la première méthode pour diffuser l'information primaire consiste bien évidemment à la mettre directement à la disposition de l'utilisateur ». Aussi, pour Jean Phillippe Accart et Marie-Pierre Réthy (1999) « les services aux utilisateurs du service de documentation se concrétisent sous forme d'un accueil clairement identifié, la consultation aisée des documents, l'aide à la recherche, la circulation des documents. Yollande **skouri** (1996) renchérit l'idée de l'accueil lorsqu'elle déclare que : « l'accueil conditionne les futures relations avec le « client » et la réputation du service ». Nous voyons dans sa déclaration toute l'importance de l'accueil au sein d'un service d'information.

De plus, pour Claire **Guinchat** et Yolande **Skouri** (1996) proposent également l'automatisation du prêt en souhaitant que la gestion des emprunts de documents se fasse grâce au logiciel de gestion qu'utilise la bibliothèque lorsqu'elles affirment : « On constitue un fichier des lecteurs, on peut faire des catégories de lecteurs qui ont droit à des durées de prêt différentes. Le système signale les utilisateurs qui sont en retard. Il doit également être capable de faire des statistiques sur les documents sortis et fournir ainsi au documentaliste ou au bibliothécaire la liste de ceux qui sont très souvent empruntés et de ceux qui ne le sont que très rarement ». De ce fait, pour améliorer la qualité des prestations, les auteurs sus cités proposent l'accès direct aux rayons, un bon accueil, l'assistance dans la recherche et le prêt des documents. Ainsi la résolution de la problématique pourrait être théoriquement basée sur la solution des diverses approches ci-dessus mentionnées.

## **II. Méthodes empiriques**

### **1- 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 BnB en matière de documentation et de retenir notre thème.

Pour un bon travail scientifique, il faut une bonne méthodologie. Pour cela nous avons opté pour l'utilisation de deux types d'outils : entretien et enquête (interview).

### **2- L'enquête**

Nous avons opté pour les questionnaires d'enquête afin de recueillir les avis des usagers sur les prestations de la bibliothèque. Cela nous a permis de recueillir des informations actuelles et de qualité.

### **3- Guides d'entretien**

Nous avons eu recours à des guides d'entretien pour mener à bien ces opérations. Les guides d'entretien ont permis de solliciter des entretiens auprès des personnes ressources de la Bibliothèque nationale du Bénin.

### **4- La recherche documentaire**

La recherche documentaire nous a donné l'occasion de mobiliser la documentation nécessaire sur notre thème de réflexion. Ainsi nous avons consulté à la Bibliothèque Patrick Vieyra de l'ENAM la documentation technique mais très peu d'ouvrages ont abordé concrètement le sujet. Nous avons également consulté le répertoire des mémoires déjà soutenus à l'ENAM sans avoir gain de cause. En revanche, sur l'Internet, des thèmes d'évaluation ont été abordés sans prendre en compte l'aspect qui nous intéresse particulièrement.

### **5- Echantillonnage**

Il a porté sur environ 40 usagers et 04 agents de la BnB.

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

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

#### **I. Mobilisation et dépouillement**

Notre enquête avait pour cible le personnel du service de la communication (salle de recherche, section enfantine et la salle de prêt) et les usagers de la Bibliothèque nationale du Bénin (BnB). Ces usagers sont en majorité des élèves et des étudiants. Nous avons distribué en tout 40 exemplaires du questionnaire pour les usagers et obtenu 30 réponses, soit un taux de réponse de 75% et 04 exemplaires du questionnaire pour les personnels et obtenu les 04, soit un taux de 100%

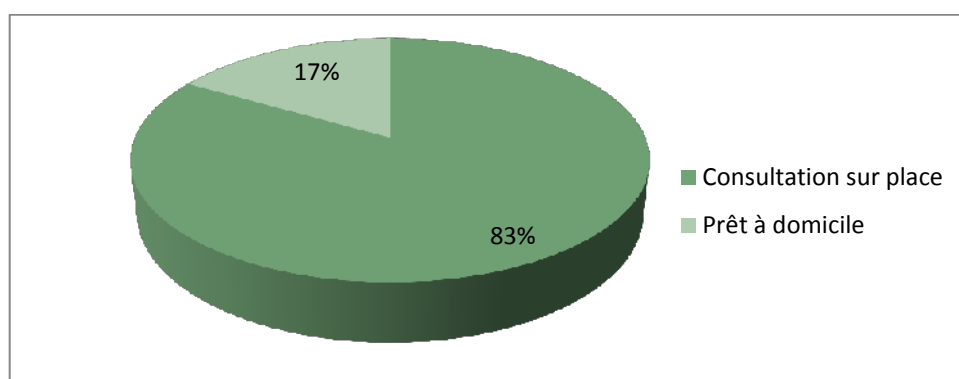
Cette enquête a été réalisée pendant la période allant du 02 au 31 octobre 2013.

#### **1. Présentation des données**

##### **Questionnaire à l'attention des usagers**

##### **Figure 4 : Mode de fréquentation des usagers**

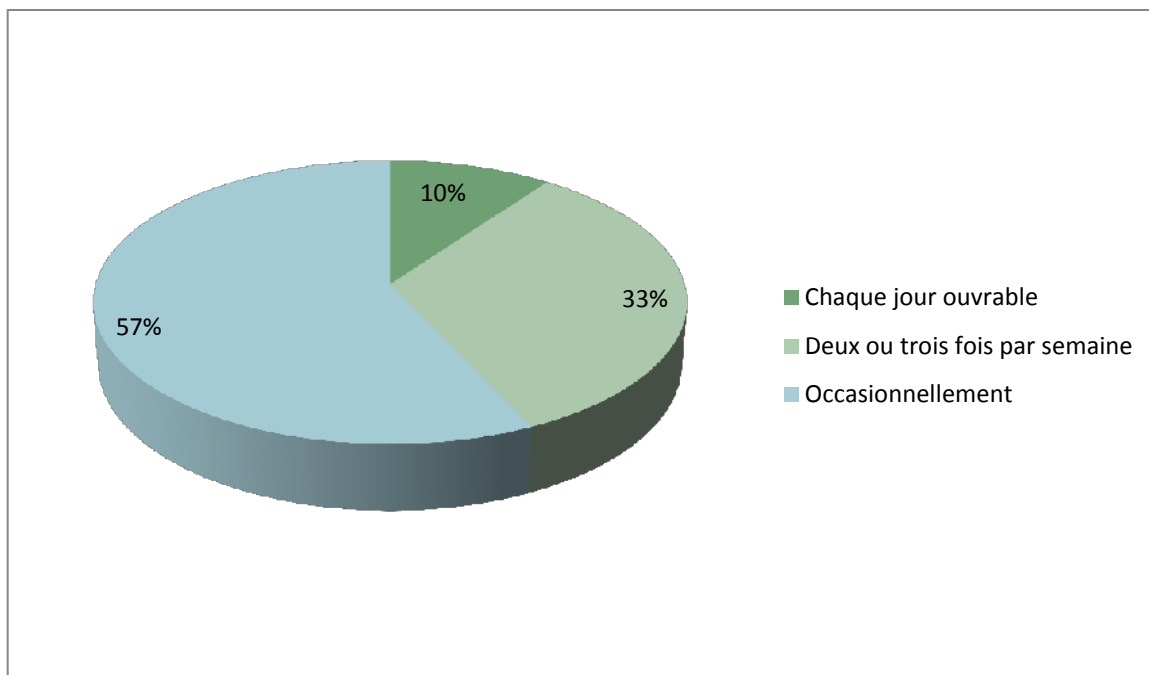
Question 1: Fréquentez-vous la Bibliothèque nationale du Bénin (BnB) pour :



Source : Résultats de nos enquêtes.

##### **Figure 5: Rythme de fréquentation de la BnB**

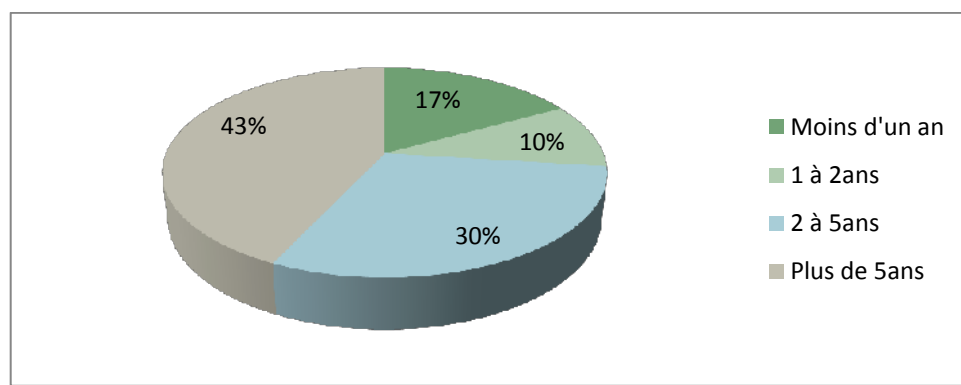
Question 2: Selon quel rythme fréquentez-vous cette bibliothèque ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 6 :** Ancienneté des usagers de la BnB ?

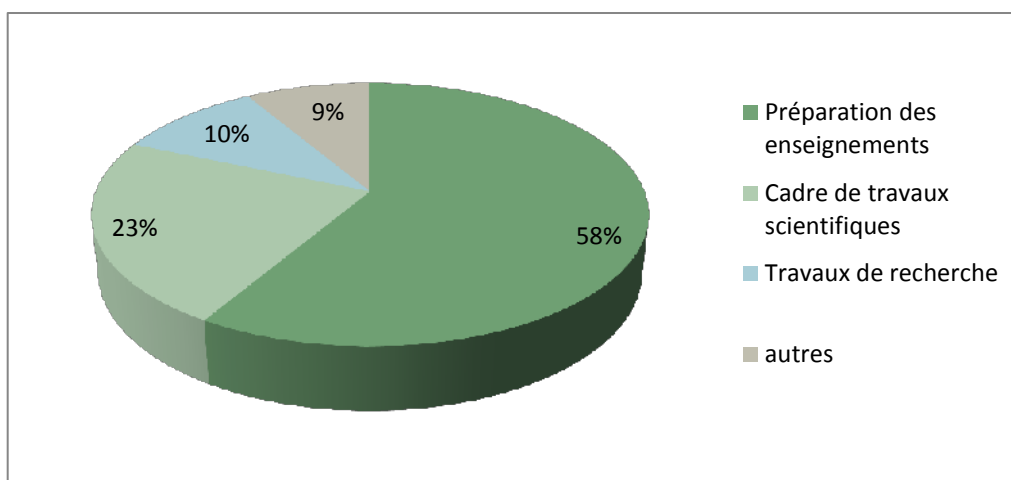
Question 3 : Depuis combien de temps fréquentez-vous la BnB ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 7 :** L'objectif de la recherche documentaire à la BnB

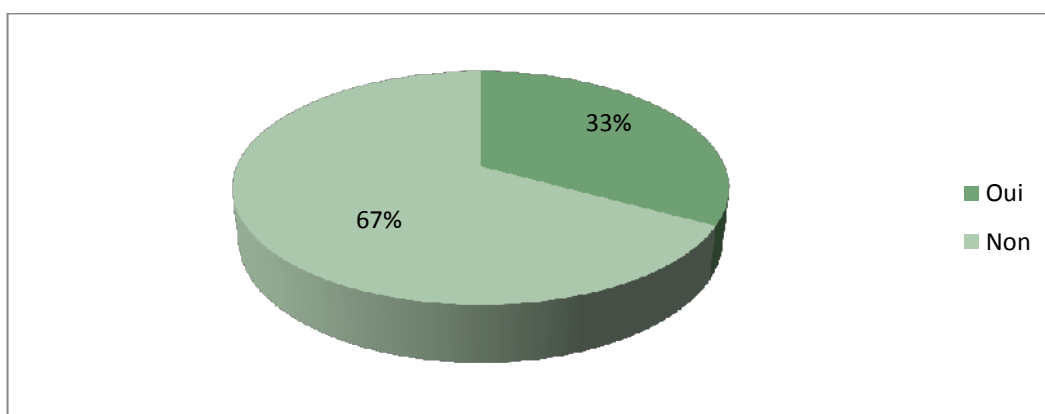
Question 4: Quel est l'objectif de votre recherche documentaire à la BnB?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 8** : Appréciation des usagers sur la BnB

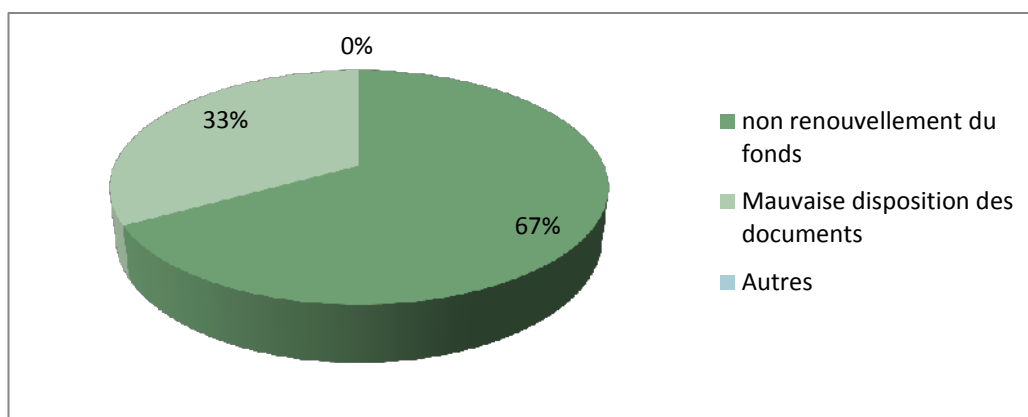
Question 5: Visitez-vous (consultation sur place et prêt à domicile) autant la bibliothèque aujourd’hui qu’auparavant ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 9** : Motif de la baisse de fréquentation des usagers à la BnB

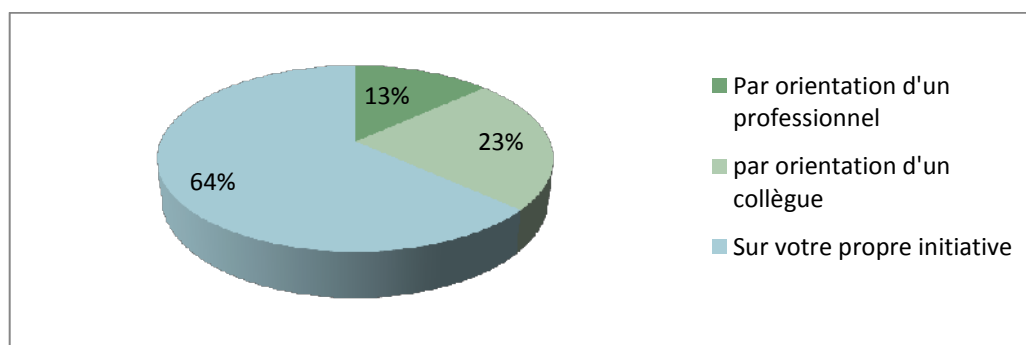
Question 6 : si non pourquoi ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 10** : Canal utilisé pour avoir accès a ses sources d’information.

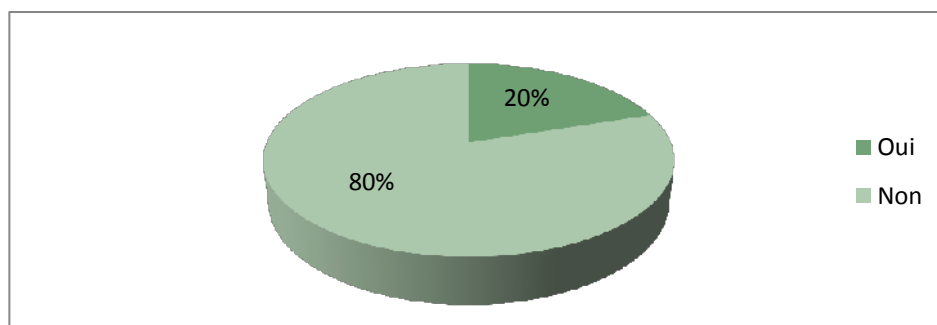
Question 7 : par quel canal utilisez-vous ces sources d’information ? Est-ce



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 11** : Satisfaction des usagers à partir des documents.

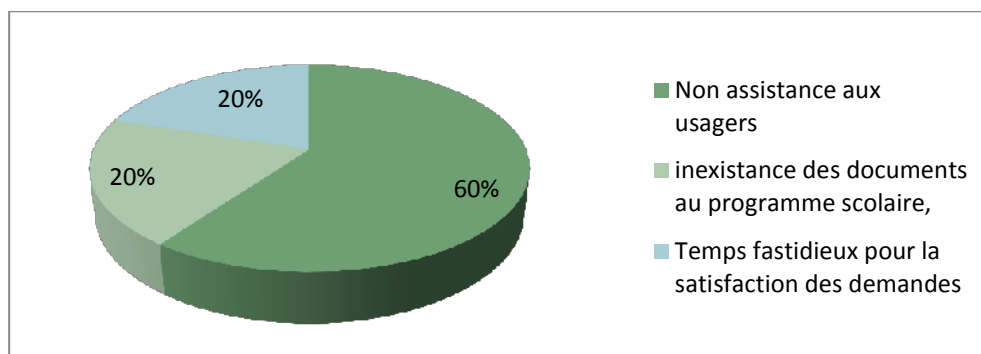
Question 8 : Vos recherches documentaires à la BnB sont-elles fructueuses ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 12** : Motif de l’insatisfaction des usagers à travers les documents.

Question 9 : Si non à la question précédente quelle en est la cause ?



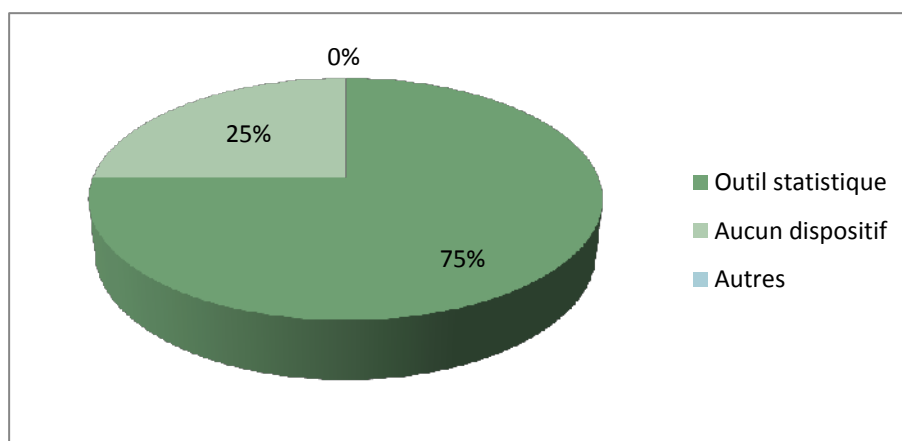
Source :

Résultats de nos enquêtes.

**Guide d’entretien à l’attention du personnel de la BnB**

**Figure 13** : Les outils de détection des anomalies dans la communication des documents

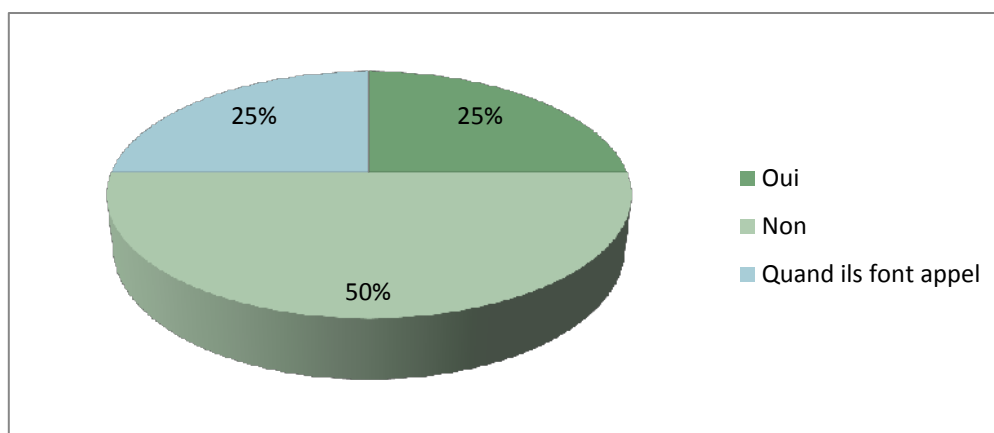
Question 10 : Quels genres d’outils la BnB a-t-elle mis à votre disposition pour détecter les anomalies dans la communication des documents?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 14** : L’assistance aux usagers

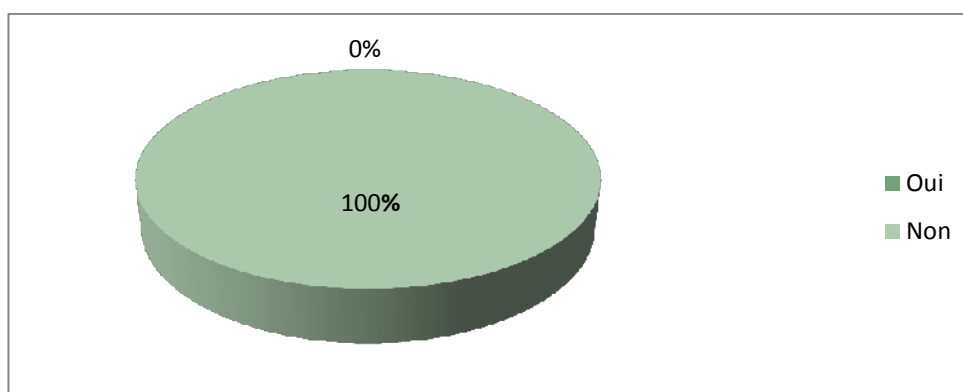
Question : Assistez-vous les usagers dans leur recherche documentaire ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 15** : La mise en application des méthodes d'évaluation des collections comme outil de gestion de la communication des documents à la BnB.

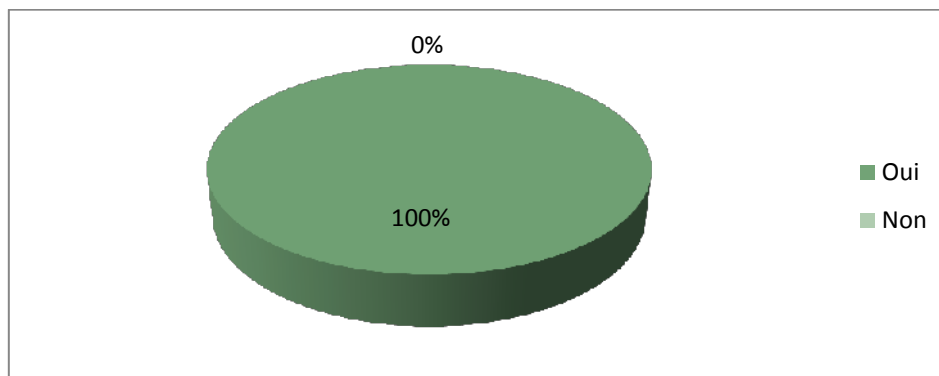
Question: Pour une gestion planifiée, systématique et précise des collections, le spécialiste de l'information doit disposer d'un outil de régulation voire de contrôle permettant de détecter les anomalies ou les déficiences du système. La BnB a-t-elle mis à votre disposition un tel outil ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

**Figure 16** : L'importance de l'évaluation des collections

Question : Pensez-vous maintenant qu'une bonne évaluation des collections peut aider la BnB à résoudre les problèmes afférents à la communication de ces documents ?



Source : Résultats de nos enquêtes.

## 2. Interprétation des données

Les usagers de la BnB fréquentent la bibliothèque majoritairement pour la consultation sur place (83%); une moindre proportion (17%) pour le prêt à domicile. Ils n'ont pas une périodicité fixe de la fréquentation ; ainsi, plus de la moitié (57%) viennent occasionnellement à la bibliothèque, 33% y viennent deux ou trois fois par semaine et 10% quotidiennement. En ce qui concerne l'ancienneté des usagers pour ladite fréquentation, (43%) des usagers fréquentent la structure depuis plus de 5ans, (30%) entre 2 à 5ans, (10%) de 1 à 2ans et (17%) depuis moins d'un an. L'objectif que les usagers poursuivent dans cette fréquentation est précisé tel qu'il suit : (43%) pour les travaux de recherche, (30%) dans le cadre des travaux scientifiques et (17%) pour la préparation des enseignements. Il est nécessaire de préciser qu'il ya un revirement dans les appréciations des usagers. Ainsi (67%) des usagers ne fréquentent plus la BnB aujourd'hui contre (33%) auparavant. C'est le signe d'une baisse notable du taux de fréquentation dont le motif se trouve à 67% dans le non renouvellement du fonds et 33% dans la mauvaise disposition des documents. En principe lorsqu'il ya non renouvellement des collections et mauvaise disposition des documents, le personnel devrait porter son assistance aux usagers. Mais rien n'y fit car il a été établi

que l'accès aux sources d'information se fait à 64% sur les initiatives des usagers, à 23% par l'orientation d'un agent et à 13% seulement par le biais d'un professionnel. Aussi, les usagers n'ont-ils pas hésité à exprimer leur non satisfaction à 80% contre 20% de satisfait. Cette insatisfaction est motivée par la non assistance du personnel exprimée à 60%, contre 20% pour le temps fastidieux mis pour les satisfaire et 20% pour l'inexistence de documents inscrits au programme de formation des usagers-élèves. Cette assertion est d'ailleurs confirmée par le personnel dont les 50% déclarent qu'ils n'assistent pas les usagers tandis que 25% ne les assistent que sur leur demande expresse contre 25% qui les assistent sans leur demande.

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

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

Vérifier, c'est confirmer, prouver. Après l'analyse des données, nous allons vérifier si nos hypothèses sont confirmées et ensuite suivra l'établissement du diagnostic.

#### **1- Vérification de l'hypothèse N°1**

Les pourcentages obtenus aux questions inscrites dans les figures n°10, n°12 et n°14 confirment respectivement notre hypothèse étant donné qu'à la figure n°10, 64% s'appuient sur leurs propres initiatives (personnel qualifié insuffisant), 23% par l'orientation d'un collègue et 13% se servent par l'orientation d'un professionnel ; au n°12, 60% des usagers ne sont pas assistés par un spécialiste dans leur recherche documentaire (ils se sentent seul), 20% des usagers estiment que l'inexistence des documents est la cause de leur insatisfaction et 20% pensent que c'est le temps fastidieux mis pour la satisfaction de leur demande et enfin au n°14, le personnel avoue que 50% des usagers ne sont pas assistés dans leur recherche documentaire contre 25%, et c'est au moment où les usagers leur font appel qu'il les assiste soit un taux de 25%. Les enquêtés ont ainsi donc confirmé notre hypothèse N°1 selon lequel le manque de personnel qualifié a engendré le défaut d'assistance aux usagers à la BnB.

## **2- Vérification de l'hypothèse N°2**

Au regard des données recueillies par rapport aux questions posées par les figures n°8 et n°9 respectivement selon lesquels 67% des usagers ne fréquentent plus la bibliothèque aujourd'hui contre 33% auparavant et pour 33% des usagers, la BnB ne dispose pas bien ses documents sur les rayons contre 67% qui estiment que le non renouvellement du fonds est le motif principal de leur baisse de fréquentation. Nous pouvons affirmer que notre hypothèse N°2 selon laquelle le non renouvellement du fonds est à l'origine de la baisse du taux de fréquentation des usagers de la BnB.

## **II- Etablissement du diagnostic**

### **1- Diagnostic n°1**

La vérification de l'hypothèse N°1 nous permet de retenir définitivement que le manque de personnel qualifié a engendré le défaut d'assistance aux usagers à la BnB.

### **2- Diagnostic n°2**

A partir des données quantitatives de l'enquête confirmant l'hypothèse N°2, nous pouvons désormais établir notre diagnostic en retenant que, le non renouvellement du fonds est à l'origine de la baisse du taux de fréquentation des usagers de la BnB.

Une fois les causes réelles se trouvant à la base des problèmes spécifiques connues et le diagnostic établi, il nous faut à présent proposer les conditions d'éradication de ces causes afin de parvenir à notre objectif général.



# CHAPITRE DEUXIEME

**APPROCHES DE SOLUTIONS ET  
CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE**

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

Les problèmes que nous avons relevés à la bibliothèque nationale du Bénin sont le défaut d'assistance aux usagers et la baisse de fréquentation des usagers.

### **Paragraphe 1 : Approches de solutions par rapport au défaut d'assistance aux usagers**

Le diagnostic établi révèle que ce problème est dû au manque de personnel qualifié. Nous envisageons pour ce faire des solutions à deux niveaux (court et moyen termes).

#### **I. Solutions à court terme**

Pour le court terme, nous pensons d'abord à la formation du personnel existant, à la formation des usagers puis au recours aux stagiaires.

Nul n'ignore que nous vivons de dures périodes de récessions budgétaires. Par conséquent, le personnel existant doit d'abord être formé dans le domaine de l'accueil des usagers. Ainsi ces derniers auront du plaisir à s'intéresser davantage à la Bibliothèque nationale du Bénin et précisément à ses structures de communication. La formation doit se poursuivre dans le domaine de la recherche documentaire afin que ledit personnel sache quel genre d'assistance apportée à la recherche, les usagers ont besoin. Le programme de formation doit s'étendre aux astuces nécessaires à la facilitation de prêt et à la diligence dans ladite opération. Le volet réservation des documents ne sera pas occulté dans le programme de la formation.

En ce qui concerne la formation des usagers, il sera question de leur apprendre à formuler les demandes des besoins documentaires, à les initier à la recherche documentaire afin qu'ils n'aient recours au personnel que dans des circonstances très difficiles.

Pour le recours aux stagiaires bénévoles en sciences et techniques de l'information documentaire et même dans d'autres domaines, des courriers et des avis signés du Directeur seront initiés pour être respectivement envoyés auxdits centres et affichés dans des endroits stratégiques.

## **II. Solutions à moyen terme**

Il est établi que la cause fondamentale du défaut d'assistance aux usagers, est liée prioritairement au manque de personnel et précisément de personnel qualifié. Ainsi à moyen terme, nous envisageons aussi deux catégories de solutions portant l'une sur le recrutement de personnel et l'autre sur les motivations au personnel.

Aussi est-il impérieux d'élaborer un dossier à l'attention des autorités du Ministère chargé de la culture. L'argumentaire à développer par le Directeur de la Bibliothèque nationale dans ce dossier, portera sur le désastre qu'encourt la Bibliothèque nationale si rien n'était fait pour recruter une dizaine de personnel qualifié en remplacement des agents admis à la retraite ou affectés ailleurs pour divers motifs. L'argumentaire devrait également préciser, que ce recrutement spécial de personnel est nécessaire compte tenu de l'enjeu que constitue la structure dans le domaine de la sauvegarde du patrimoine documentaire national.

Pour ce qui est des motivations, nous avons constaté que les structures documentaires comme les Archives nationales où le personnel ne cherche pas à se faire affecter dans d'autres services, ont réussi à prévoir dans leur budget un fonds destiné aux indemnités diverses de motivation du personnel. Aussi, les responsables de la Bibliothèque nationale du Bénin doivent-ils convaincre leur supérieur hiérarchique sur l'allocation au personnel, de diverses primes de sédentarisation dans la structure.

---

## **Paragraphe 2 : Approches de solutions par rapport à la baisse de fréquentation des usagers**

La baisse de fréquentation des usagers est motivée par le non renouvellement du fonds. Pour améliorer le taux de fréquentation des usagers, il faut donc procéder à la mise en œuvre d'une stratégie de renouvellement du fonds documentaire. Pour ce faire, il est nécessaire d'utiliser certaines méthodes de détection des besoins documentaires.

### **I. Méthodes empiriques de détection des besoins documentaires**

#### **1. Utilisation de boîte à suggestion**

Les autorités de la BnB devront fabriquer des boîtes à suggestion à mettre à la disposition des usagers afin de leur permettre de formuler tous leurs besoins documentaires à satisfaire ainsi que toutes sortes de plaintes dont la résolution apporterait quelques améliorations dans la communication des documents.

#### **2. Méthode de questionnaire**

Des questionnaires seront également élaborés à l'attention des usagers pour exprimer leurs préoccupations ainsi que leurs besoins documentaires.

#### **3. Méthode de mise à disposition des usagers de listes de besoins documentaires**

La Bibliothèque nationale devra mettre au comptoir de prêt des documents, des fiches à disposition des usagers pour exprimer leurs besoins documentaires.

### **II. Méthodes scientifiques de détection des besoins documentaires : évaluation des collections**

Pour détecter les collections à renouveler, il est nécessaire d'utiliser des procédés scientifiques tels que l'évaluation. En effet, l'évaluation est un outil de gestion basé sur l'approche systémique et qui permet notamment de mesurer le degré de satisfaction des besoins de l'utilisateur. L'utilisation des méthodes d'évaluation vise à prévenir les anomalies et à les corriger au fur et à mesure de leur survenance.

Pour satisfaire les besoins documentaires des usagers, nous proposons deux indicateurs de performance : la méthode d'Orr et le niveau de satisfaction de "Buckland"

## 1. La méthode d'Orr

La méthode d'Orr est un indicateur qui cherche à mesurer la proportion des documents demandés ou plus exactement susceptibles d'être demandés par les utilisateurs et le temps mis par l'unité documentaire pour satisfaire cette demande. Cette approche est basée sur le principe qu'une bibliothèque a pour objectif principal de communiquer le plus rapidement possible les documents demandés par les utilisateurs. Cet indicateur reflète la capacité de la bibliothèque à fournir les documents demandés par les usagers au moment où ils sont demandés. Il présente l'avantage d'être facile à appliquer. Elle exige la coopération des utilisateurs et permet de mesurer les échecs de la collection et de calculer le rapport réussite / échec de livraison de document pendant la période donnée.

## 2. Le Niveau de satisfaction de « Buckland »

Quelle que soit la méthode test de communication du document que l'on utilise, la partie la plus importante de l'évaluation est l'analyse des raisons des échecs. Le test pourrait être utilisé pour identifier les catégories de documents dans lesquelles la collection est insuffisante et également pour identifier les lacunes spécifiques de la collection. On peut également chercher à déterminer pourquoi certains documents de la bibliothèque ne sont pas disponibles au moment où ils sont demandés. Il est alors possible de concevoir des stratégies possibles pour améliorer dans l'avenir l'acquisition de plusieurs exemplaires des documents les plus souvent demandés ou la réduction de la durée des prêts pour les documents que l'on sait être trop demandés. Buckland a fait avec son équipe une évaluation qui répond à ces exigences. En effet, les demandes effectives de documents sont enregistrées pendant la durée de l'étude et le taux de réussite dans la communication des documents est mesuré. L'indicateur de performance à établir intègre tous les paramètres qui influent sur la disponibilité des documents tels que : la durée de la période de prêts, le nombre d'exemplaires d'un titre demandé, le nombre de volumes consultés sur place, la popularité d'un titre estimé par la fréquence de sa demande, la probabilité qu'un usager fasse réserver un

volume non disponible au moment où il l'a demandé. La conclusion principale à laquelle Buckland a abouti est que la règle d'or en matière de gestion des collections doit être de varier la période de prêt et le nombre d'exemplaires d'un titre en fonction de sa popularité. Plus un document est demandé, plus la période de prêt doit être courte et plus le nombre d'exemplaires mis à la disposition des utilisateurs sont élevés.

### **III. Les éléments constituant la stratégie de renouvellement**

Nous pensons que les éléments suivants pourraient déterminer la stratégie à adopter pour mieux satisfaire les usagers :

1. Acquisition en nombre suffisant des documents souvent demandés par les usagers. Compte tenu du fait que les statistiques ont montré que les élèves sont les plus nombreux, il faut que les ouvrages à acquérir tiennent prioritairement compte de ceux inscrits à leur programme d'étude.
2. Désherbages des rayons de la salle de prêt afin d'y intégrer les ouvrages traités mais non mis à la disposition des usagers. A cet effet, il faut élaborer à l'attention des usagers, des listes des nouvelles acquisitions afin de leur donner le goût de lire et de les ramener progressivement à la BnB.

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

Les recommandations que nous pouvons faire, en ce qui concerne la mise en œuvre des solutions proposées, découlent de l'analyse des opinions des spécialistes de l'information documentaire avec qui nous avons eu des entretiens et de quelques usagers réguliers de la bibliothèque.

### **Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit des responsables politico-administratifs**

#### **I- Ministère de la Culture de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme (MCAAT)**

L'Organe de tutelle de la Bibliothèque nationale du Bénin est le Ministère de la Culture de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme (MCAAT). L'Arrêté n°036/MCC/CAB/SG/DA/CP/SA du 20 août 1998 portant attributions, organisation et fonctionnement de la Direction de la Bibliothèque nationale détermine l'organigramme de la BnB. Par ailleurs le décret 75-308 du 28 novembre 1975 portant création de la BnB a prévu entre autres comme mission de :

- mettre à la disposition du public des livres éducatifs et récréatifs par le moyen de prêt à domicile ou de la lecture sur place ;
- éveiller et développer au sein de la population, le goût de la lecture par la mise en circulation de bibliobus.

La mise en œuvre de ces missions devra être facilitée par le MCAAT

A cet effet, le MCAAT :

- sera invité à doter la bibliothèque nationale du Bénin d'un budget appréciable et subséquent afin qu'elle finance les différentes activités qui s'y mènent et plus précisément à l'acquisition des documents les plus demandés par les usagers en majorité les élèves ;
- pourra procéder au recrutement complémentaire de personnel qualifié et en nombre suffisant afin d'améliorer l'image de marque de la BnB ;
- devra créer des systèmes de motivation du personnel afin d'éviter sa mobilité vers des services plus rémunérateurs. Cela consiste à accorder au personnel à l'instar de celui des services qui pourraient les attirer, des indemnités diverses et attrayantes ;
- procèdera à la création au profit du personnel d'un environnement favorable par le réaménagement de certains locaux de la Bibliothèque notamment le magasin, la salle de lecture et la salle de prêt des documents. Il est également souhaitable de procéder à la dotation d'outils informatiques indispensables à la recherche documentaire surtout à l'ère des technologies nouvelles. Cela constitue non seulement une manière d'assurer la sécurité informatique mais

encore une mesure pour soigner l'image de marque du personnel et une façon de redorer le blason de la Bibliothèque nationale du Bénin.

## **II- Recommandations à l'endroit de la direction de la Bibliothèque nationale du Bénin**

La direction chargée d'animer et de coordonner toutes les activités doit jouer un rôle capital dans l'amélioration des prestations des services, mais également dans la gestion de l'information documentaire. Elle devra par conséquent :

- Informer les autorités de tutelle de ses problèmes de recyclage et de la formation des agents (les professionnels et les non professionnels) afin qu'ils aient la maîtrise de l'outil informatique et l'application de certains logiciels ;
- créer un portail internet en bonne et due forme qui en plus du catalogue en ligne intégrera beaucoup d'autres services pour permettre aux usagers d'avoir un accès beaucoup plus facile et plus rapide aux ressources documentaires. Ce portail constituera une interface entre la bibliothèque et ses usagers ;
- penser à instaurer une politique de formation des usagers afin de les sensibiliser sur les attitudes à adopter dans les bibliothèques de manière à éviter à l'avenir les déconvenues de la baisse de fréquentation, de manque d'assistance du personnel et d'accès à l'information ;
- procéder à la relecture du règlement intérieur afin de réduire le délai de prêt des documents souvent demandés suite au constat du taux élevé de rotation.

## **Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit du personnel et des usagers de la Bibliothèque nationale du Bénin**

### **I. Recommandations à l'endroit du personnel de la Bibliothèque nationale du Bénin**

Le personnel de la Bibliothèque nationale du Bénin est constitué d'acteurs impliqués dans le fonctionnement et l'animation des activités de la bibliothèque. A cet effet, il devra adopter un certain nombre de comportements vis-à-vis des usagers mais également face aux diverses activités menées par la bibliothèque. Les agents doivent par exemple :

- familiariser les utilisateurs avec les différents usages de l'information ;
- favoriser l'accès à internet dans le cadre des recherches et des échanges ;
- fournir aux usagers les méthodes et les techniques pratiques en recherche documentaire ;
- recommander aux usagers de laisser les documents sur la table après la consultation sur place ;
- ranger périodiquement les documents ;
- être beaucoup plus motivé dans le travail ;
- assister les usagers dans leur recherche documentaire ;
- adopter des méthodes d'évaluation utilisant les indicateurs de performances pour apprécier les attentes des usagers et des prestations du personnel ;
- reprendre l'élaboration des listes des documents nouvellement acquis afin de donner aux usagers le goût du livre ou de les susciter à fréquenter massivement la bibliothèque.

## **II. Recommandations à l'endroit des usagers de la bibliothèque nationale du Bénin**

- Les élèves, étudiants, enseignants et chercheurs devront insister sur leurs besoins documentaires dont l'acquisition pourra augmenter leur fréquentation de la Bibliothèque nationale.
- Ils doivent apprendre à respecter le règlement intérieur de la bibliothèque, surtout en ce qui concerne les téléphones cellulaires qui doivent être éteints avant d'entrer dans la Bibliothèque ainsi que les sacs qui doivent être déposés dans l'armoire réservée à cet effet. Il en est de même pour la consigne

interdisant formellement aux usagers de changer la place des documents pour quelque raison que ce soit.

- Ils doivent prendre l'habitude de ramener à temps les documents, objet de prêt, pour permettre à d'autres de jouir également de cet avantage.
- Ils doivent apprendre à entretenir les documents empruntés afin qu'à leur retour à la Bibliothèque, ils soient toujours en bon état. En effet, un document non lisible perd sa valeur et ne constitue de ce fait plus une source d'information fiable.

## CONCLUSION GENERALE

Au terme de la présente étude qui a porté sur la Bibliothèque nationale du Bénin et plus précisément sur les services de la communication documentaire de ladite structure, il nous a paru nécessaire de rappeler d'entrée de jeu que nous avons procédé aux observations à la BnB. Nos observations nous ont permis d'identifier des problématiques parmi lesquelles nous avons opté pour celle afférente à la communication documentaire. La problématique choisie est entre autres constituée de deux problèmes spécifiques que sont : le « Défaut d'assistance aux usagers » puis la « Baisse du taux de fréquentation des usagers ».

Notre détermination à trouver des solutions pertinentes à ces problèmes spécifiques nous a amenée à nous fixer des objectifs et à émettre des hypothèses. Les objectifs poursuivis étaient de :

- ✓ Améliorer l'image de la BnB à travers la satisfaction des besoins des usagers.
- ✓ Suggérer des stratégies d'amélioration du taux de fréquentation des usagers.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons émis des hypothèses. Pour vérifier ces hypothèses, nous avons jugé opportun d'utiliser une démarche méthodologique à travers laquelle nous avons privilégié l'observation, l'entretien avec le personnel, le questionnaire adressé aux usagers et la recherche documentaire. Les résultats obtenus à la suite de ces démarches ont confirmé nos hypothèses et le diagnostic a été établi. Nous avons proposé des approches de solution à court et à moyen termes au « défaut d'assistance aux usagers ». Pour la « baisse du taux de fréquentation des usagers », nous avons préconisé des méthodes empiriques de détection des besoins documentaires accompagnées de méthodes scientifiques de détection et qui portent sur l'évaluation des collections. Pour cette évaluation nous avons suggéré la mise en œuvre de la méthode d'Orr et le niveau de satisfaction de Buckland. Nous avons par ailleurs précisé les éléments constituant la stratégie de renouvellement du fonds documentaire.

Enfin, les diverses solutions proposées, ont été assorties des conditions de mise en œuvre et de plusieurs recommandations. Nous espérons aussi et surtout que la Bibliothèque nationale, favorisera l'effectivité desdites recommandations à travers le dynamisme des divers acteurs impliqués au Service communication, recherche et conservation.

# BIBLIOGRAPHIE

## OUVRAGES DE REFERENCE

- ❖ BOULOGNE, Arlette (2005) : « **Vocabulaire de la documentation**», Paris : ADBS, 334p.
- ❖ JEUGE-MAYNART, Isabelle (...) : « **Le Petit Larousse 2010** ». Paris : Ed. Anniversaire de la Semeuse, ...p.

## MONOGRAPHIE

- ❖ RICHTER, Brigitte (1982) : « *Précis de bibliothéconomie* », Paris, BnF.
- ❖ GUINCHAT, C. ; MENOU, M. (1981) : « *Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation* », UNESCO
- ❖ HECQUAED, Françoise (1996) : « *Le métier de bibliothécaire* », Paris, ABF.
- ❖ GASCUEL, Jacqueline (1993) : « *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque* », Paris.
- ❖ GUINCHAT, Claire ; SKOURI, Yolande (1996) : « *Guide pratique des techniques documentaires*», Paris, vol.1
  
- ❖ CALENGE, Bertrand (1996) : « *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*», Paris.
- ❖ ACCART, J. Phillipe ; RETHY, Marie-Pierre (1999) : « *Le métier de documentaliste*», Paris, BnF.
- ❖ VAN BESIEN, Hugues (1996) : « *L'accueil et l'information du public* », Paris, BnF.

### MIMOGRAPHIE

- ❖ GBAGUIDI, J. P. (2012) : « **Problématique de l'identification d'outils d'indexation des documents à la Bibliothèque nationale du Bénin** », mimographe, Université d'Abomey-Calavi.
- ❖ BATCHO, C.A. (2013) : « *Elaboration d'un fichier d'autorité auteurs à la Bibliothèque nationale du Bénin* », mimographe, Université d'Abomey-Calavi.
- ❖ HINVI, A. G. (2013) : « *Explication de la baisse de fréquentation observée à la bibliothèque du CREC* », mimographe, Université d'Abomey-Calavi.
- ❖ QUENUM, N. C. H. (2011) : « *Problématique de l'optimisation du système documentaire et communicationnel de la direction générale de l'eau* », mimographe, Université d'Abomey-Calavi.
- ❖ HANLANNON, M. (2008): « *Contribution à la formation des usagers des services d'information documentaire universitaires : cas de la Bibliothèque Universitaire Centrale d'Abomey Calavi* », Mimographe, Université d'Abomey-Calavi.
- ❖ DONKPEGAN, J. (2011) : « *Service de référence et visibilité des bibliothèques universitaires : cas de la Bibliothèque Universitaire Centrale d'Abomey Calavi* », mimographe, Université d'Abomey-Calavi.
- ❖ GODJO, N. (2013) : « **l'élaboration d'un manuel de procédure pour la description bibliographique automatisée** », mimographe, Université d'Abomey-Calavi.
- ❖ EMMANUEL, F (2013) : « », mimographe, Université d'Abomey-Calavi.

### WEBOGRAPHIE

- ❖ SMOUTS, M. (2003) : « *La communication interne en bibliothèque : l'exemple du SCD de l'université Lyon I* », <http://660-la-communication-interne-en-bibliotheque.pdf> (consulté le 11 octobre 2013).
- ❖ OULC'HEN, E. (2010) : « *Evaluer les collections d'une bibliothèque de recherche : Le cas de la Bibliothèque du Monde Anglophone du SCD Paris* »

- 3 Sorbonne nouvelle** », <http://évaluer-les-collections-d'une-bibliothèque-de-recherche.pdf> (consulté le 29 septembre 2013)
- ❖ CALENGE, B. (2008) : « *Evaluation et statistiques : les taux de rotation* », [file:///C:/Users/la/Desktop/fréquentation/Evaluation statistique les taux de rotation Bertrand Calenge carnet notes.htm](file:///C:/Users/la/Desktop/fréquentation/Evaluation%20statistique%20les%20taux%20de%20rotation%20Bertrand%20Calenge%20carnet%20notes.htm) (consulté le 29 septembre).
- ❖ KOFFI, Alexis (2011) : « *Stratégies et moyens de redynamisation de la bibliothèque centrale de l'Ecole Normale Supérieure (ENS) d'Abidjan* », <file:///C:/Users/la/Desktop/Strategies-et-moyens-de-redynamisation-de-la-bibliotheque-centrale-de-l-Ecole-Normale-Superieure.html> (consulté le 07 octobre 2013).
- ❖ MEGNIGBETO, E. (2006) : « *La bibliothèque de l'Université d'Abomey-Calavi : prestations et images vues par les utilisateurs* » <http://www.adadb.bj.refer.org/IMG/pdf/Bu-idoc.pdf> (consulté le 20 décembre 2013).

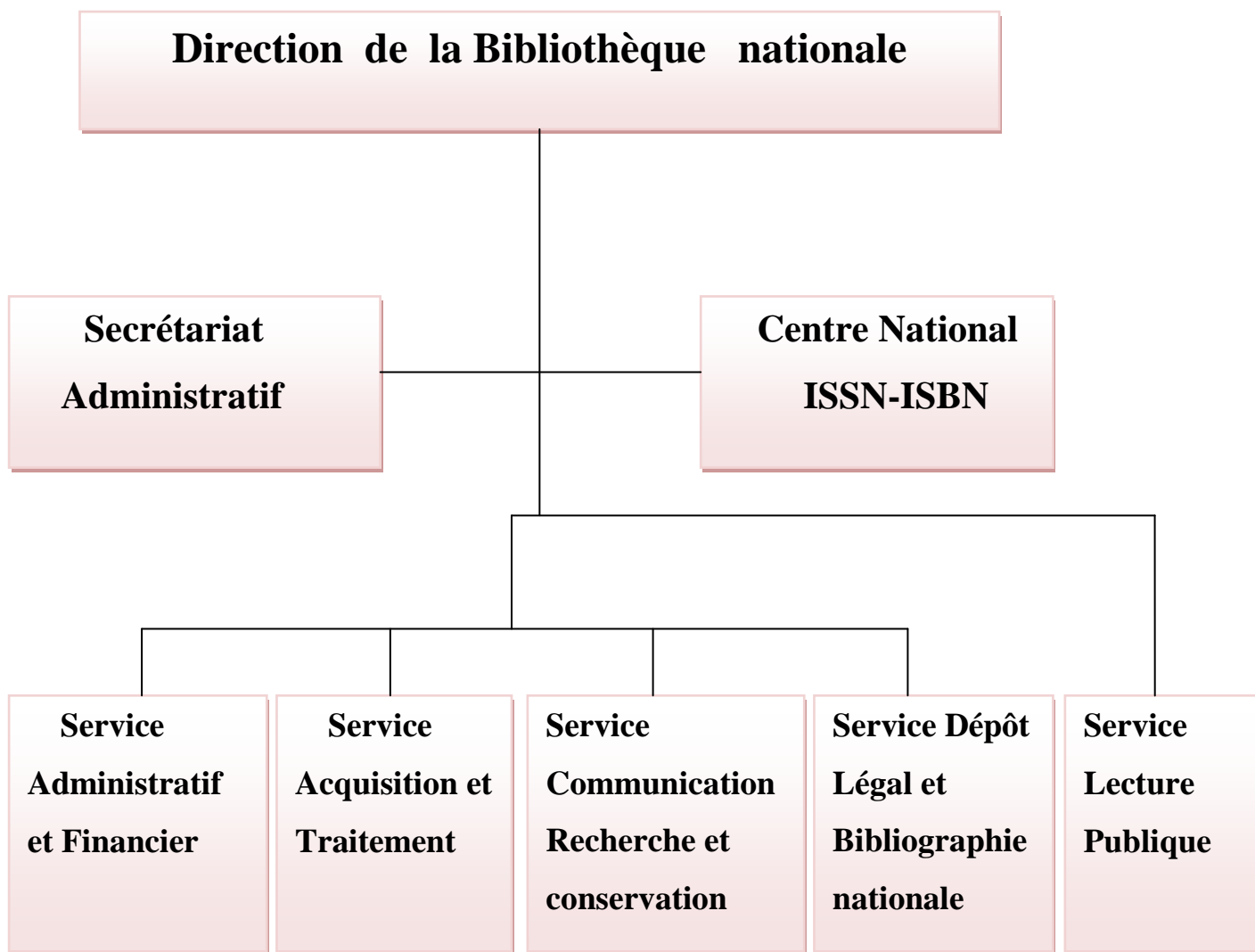
### **TEXTE DE LOIS**

Arrêté n° 036/MCC/CAB/SG/DA/CP/SA de 1998 portant attribution, organisation et fonctionnement de la direction de la bibliothèque nationale.

Décret n° 75- 308 du 28 novembre 1975 portant création, organisation et fonctionnement de la bibliothèque nationale du Dahomey

# ANNEXES

# ANNEXE I



# ANNEXE II

## QUESTIONNAIRE A L'ATTENTION DES USAGERS

Madame / Monsieur,

Ce questionnaire est élaboré pour les besoins de la rédaction de notre mémoire de fin de formation au cycle I à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature, pour l'obtention du Diplôme de technicien supérieur en Sciences et technique de l'information documentaire. Portant sur le thème : «**Pour une amélioration de la communication des documents de la Bibliothèque nationale du Bénin**» il est destiné au personnel et aux usagers de la Bibliothèque nationale.

Les résultats attendus devraient nous permettre d'effectuer une analyse succincte des besoins afin de mieux cerner l'environnement interne comme externe du projet et de suggérer si besoin est des éléments de solution.

En vous remerciant par avance de votre collaboration, nous vous invitons à répondre en toute liberté à nos questions (en cochant entre autres les carreaux y afférents), de manière à nous communiquer votre point de vue sur le sujet.

### Eléments de profil

Les données récoltées dans cette enquête seront traitées anonymement. Toutefois, nous pourrions vous tenir informés de la suite et des résultats de ce travail si vous le souhaitez.

### Identification (Facultatif)

- Nom et prénoms (facultatif):.....
- Profession/Poste :.....
- Structure d'appartenance :.....
- Niveau d'études : CEP  BEPC  BAC  Licence   
Licence et plus

## Questions

1. Fréquentez-vous la Bibliothèque nationale du Bénin (BnB) pour :

- La consultation sur place ?
- Le prêt à domicile ?

2. Selon quel rythme fréquentez-vous cette bibliothèque ?

- Chaque jour ouvrable
- Une fois par semaine
- Deux ou trois fois par semaine
- Occasionnellement

3. Depuis combien de temps fréquentez-vous la BnB ?

- Moins d'un an
- 1 à 2ans
- 2 à 5ans
- Plus de 5 ans

4. Quel est l'objectif de votre recherche documentaire à la BnB?

- Préparation des enseignements
- Cadre de travaux scientifiques (thèses, mémoires, rapports etc.)
- Travaux de groupe
- Autre(s), Précisez :

.....

5. Visitez-vous (consultation sur place et prêt à domicile) autant la bibliothèque aujourd'hui qu'auparavant ?

- Oui
- Non

6. si non pourquoi ?

- Non renouvellement du fonds
- Mauvaise disposition des documents
- Autres, précisez

7. Par quel canal utilisez-vous ces sources d'information ? (Plusieurs réponses possibles) ; est ce :

- Par orientation d'un professionnel
- Par orientation d'un collègue
- A travers les bibliographies
- Sur votre propre initiative
- Autres, précisez :

.....

8. Vos recherches documentaires à la BnB sont-elles fructueuses ?

- Oui
- Non

9. Si non à la question précédente quelle en est la cause ?

- Non assistance aux usagers
- Inexistence des documents au programme
- Autres, précisez

.....

.....

Vos suggestions

.....

.....

---

---

## **Guide d'entretien à l'attention du personnel de la BnB**

Madame / Monsieur,

Ce questionnaire est élaboré pour les besoins de la rédaction de notre mémoire de fin de formation au cycle I à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature, pour l'obtention du Diplôme de technicien supérieur en Sciences et technique de l'information documentaire. Portant sur le thème : «**Pour une amélioration de la communication des documents de la Bibliothèque nationale du Bénin**» il est destiné au personnel et aux usagers de la Bibliothèque nationale.

Les résultats attendus devraient nous permettre d'effectuer une analyse succincte des besoins afin de mieux cerner l'environnement interne comme externe du projet et de suggérer si besoin est des éléments de solution.

En vous remerciant par avance de votre collaboration, nous vous invitons à répondre en toute liberté à nos questions (en cochant entre autres les carreaux y afférents), de manière à nous communiquer votre point de vue sur le sujet.

### **Eléments de profil**

Les données récoltées dans cette enquête seront traitées anonymement. Toutefois, nous pourrions vous tenir informés de la suite et des résultats de ce travail si vous le souhaitez.

### **Identification (Facultatif)**

- Nom et prénoms (facultatif):.....
- Profession/Poste :.....

- Structure d'appartenance : .....
- Niveau d'études : CEP  BEPC  BAC  Licence   
Licence et plus

Question 1: Quels genres d'outils la BnB a-t-elle mis à votre disposition pour détecter les anomalies dans la communication des documents?

- Statistiques
- Aucun outil
- Autres, précisez

Question 2 : Assistez-vous les usagers dans leur recherche documentaire ?

- Oui
- Non
- Quand ils font appel

Question 3: Avez- vous entendu parler une fois de l'évaluation des collections ?

- Oui
- Non

Question 4: Pour une gestion planifiée, systématique et précise des collections, le spécialiste de l'information doit disposer d'un outil de régulation voire de contrôle permettant de détecter les anomalies ou les déficiences du système. La BnB a-t-elle mis à votre disposition un tel outil ?

- Oui
- Non

Question : Pensez-vous maintenant qu'une bonne évaluation des collections peut aider la BnB à résoudre les problèmes afférents à la communication de ces documents ?

- Oui
- Non

## TABLE DES MATIERES

IDENTIFICATION DU JURY.....	i
DEDICACES.....	iii
REMERCIEMENTS.....	iv
LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS.....	v
GLOSSAIRE.....	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	viii
LISTE DES PHOTOS.....	viii
LISTE DES FIGURES.....	ix
RESUME.....	x
SOMMAIRE.....	xiii
INTRODUCTION GENERALE .....	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE .....	3
CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE.....	3
Section 1 : Cadre institutionnel de l'étude et observations de stage.....	4
Paragraphe I : Cadre institutionnel .....	4
I- Présentation de la BnB .....	4
1-Historique de la BnB .....	4
2-Missions de la BnB .....	5
II-Organisation et Fonctionnement et les Ressources de la BnB.....	6
1-Organisation et fonctionnement.....	6
2-Les Ressources de la Bibliothèque nationale .....	10
Paragraphe II : Observations de stage à la BnB.....	14
I- Etat des lieux dans les différents Services de la de la BnB.....	14
1-Service Acquisitions et Traitement .....	14
2-Service du Dépôt Légal et de la Bibliographie nationale.....	14
3-Le Service Communication, Recherche et Conservation .....	16
II-Inventaire des forces et faiblesses de la BnB .....	23

1-Forces de la BnB .....	23
2-Faiblesses de la BnB. ....	24
SECTION II : Ciblage de la problématique .....	26
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du thème de l'étude.....	26
I-Choix de la problématique .....	26
II-Justification du sujet.....	27
Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	27
I-Spécification de la problématique.....	27
II-Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	29
<b>CHAPITRE PREMIER</b>	
<b>CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE .....</b>	
	<b>30</b>
SECTION I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....	31
Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de Littérature.....	31
I-Objectifs et hypothèse de l'étude.....	31
1-Objectifs de l'étude.....	31
2-Hypothèses de l'étude .....	32
II-Tableau de bord de l'étude (TBE) et revue de la littérature.....	33
1-Tableau de bord de l'étude .....	33
2-Revue de littérature .....	34
Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : méthodes empiriques et approches théoriques .....	36
I-Approches théoriques de résolution de la problématique .....	36
II-Méthodes empiriques.....	37

1-Observation directe.....	37
2-L'enquête .....	37
3-Guides d'entretien .....	37
4-La recherche documentaire .....	37
5-Echantillonnage.....	38
SECTION II : Collecte et analyse des données.....	38
Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données.....	38
I-Mobilisation et dépouillement.....	38
1-Présentation des données.....	38
2-Interprétation des données.....	44
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.....	44
I-Vérification des hypothèses .....	45
1-Vérification de l'hypothèse N°1 .....	45
2-Vérification de l'hypothèse N°2 .....	46
II-Etablissement du diagnostic .....	46
1-Diagnostic N°1 .....	46
2-Diagnostic N°2 .....	46
CHAPITRE DEUXIÈME.....	47
APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	47
Section I : Approches de solutions.....	48
Paragraphe 1 : Approches de solutions par rapport au défaut d'assistance aux usagers.....	48
I-Solutions à court terme.....	48
II-Solutions à moyen terme .....	49

Paragraphe 2 : Approches de solutions par rapport à la baisse de fréquentation des usagers .....	50
I-Méthodes empiriques de détection des besoins documentaires.....	50
1-Utilisation de boîte à suggestion.....	50
2-Méthode de questionnaire.....	50
3-Méthode de mise à disposition des usagers de listes de besoins documentaires.....	50
II-Méthodes scientifiques de détection des besoins documentaires : évaluation des collections.....	50
1-La méthode d'Orr.....	51
2-Le Niveau de satisfaction de « Buckland ».....	51
III-Les éléments constituant la stratégie de renouvellement .....	52
SECTION II : Conditions de mise en œuvre des solutions.....	53
Paragraphe 1 : Recommandations à l'endroit des responsables politico-administratifs.....	53
I-Ministère de la Culture de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme (MCAAT).....	53
II-Recommandations à l'endroit de la direction de la Bibliothèque nationale du Bénin.....	54
Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit du personnel et des usagers de la Bibliothèque nationale du Bénin.....	55
I-Recommandations à l'endroit du personnel de la Bibliothèque nationale du Bénin.....	55
II-Recommandations à l'endroit des usagers de la bibliothèque nationale du Bénin.....	56
CONCLUSION GENERALE.....	57
BIBLIOGRAPHIE.....	59
ANNEXES.....	63
TABLE DES MATIERES.....	71