

REPUBLIQUE DU BENIN

*_*_*_*_*_*

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE



UNI D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

*_*_*_*_*_*_*_*_*_*



ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE (ENAM)

*_*_*_*_*_*_*_*_*_*

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

CYCLE I

OPTION:

FILIERE:

Sciences et techniques de l'information Bibliothéconomie-documentation

Année Académique

2012-2013

THEME :

REFLEXIONS SUR LA COMMUNICATION ET LA
STRATEGIQUE A LA MEDIATHEQUE DE
L'INSTITUT FRANÇAIS DE COTONOU

ETUDIANTE :

Andrée Rise MOUSSAVOU MOUSSAVOU

Sous la direction de :

Maitre de stage :

Mme Héloïse CUILIER,

Responsable de la médiathèque

de l'IF

Maitre de mémoire :

Dr. Gilles Th. YEKPON

Enseignant à l'ENAM

DECEMBRE 2013

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



DEDICACES A

- ❖ DIEU TOUT-PUISSANT.
Pour la protection et l'inspiration.
- ❖ Ma mère LOKO EMILIENNE
Sans qui j'y serai jamais parvenu jusqu'au bout
- ❖ Mon père naturel JEAN-BLAISE MOUSSAVOU et mon père
adoptif SYLVAIN DANGBE qui m'ont toujours soutenu
- ❖ Mes très chers frères et sœurs
En particuliers Philippe et Cabral pour qui je me suis battu pour
atteindre ce niveau et qui m'ont donné la morale à chaque fois
que j'ai voulu baisser les bras
- ❖ Keffa KINSOU qui m'a soutenue moralement et n'a ménagé
aucun effort dans la réalisation de ce mémoire
- ❖ Monsieur ALLAKPATO qui est comme un père pour moi et ma
beaucoup soutenue

REMERCIEMENTS

A



- ❖ Monsieur Gilles Th. YEKPON, qui n'a ménagé aucun effort pour apporter sa précieuse aide à l'aboutissement de cette recherche
- ❖ Mme Héloïse CUILIER responsable de la médiathèque de l' IF de Cotonou ainsi qu'aux agents de la médiathèque pour leur chaleureux accueil, et leur assistance
- ❖ Tous les professeurs du CEFOCI qui ont assuré notre formation et ont suscité en nous le goût de la recherche ; aux cadres et agents de la bibliothèque de l'ENAM
- ❖ Eminents membres du jury
- ❖ Pasteur Désiré KINSOU
- ❖ Monsieur Gonzales EKODIN
- ❖ Tous les parents et amis ici présents pour nous apporter leur soutien

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

BD : Bandes dessinées

CDD : Classification Décimale Dewey

CCF : Centre Culturel Français

IF : Institut Français

IFB : Institut Français du Benin

PMB : Pour Ma Bibliothèque

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : REPARTITION DES RESSOURCES
DOCUMENTAIRES DE LA MEDIATHEQUE DE L'IF PAR
COLLECTION PAGE 16

TABLEAU 2 : REPARTITION DES RESSOURCES
DOCUMENTAIRES DE L'IF PAR CODE STATISTIQUE
PAGE 17

TABLEAU 3 : REPARTITION DU QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE
POUR LE PERSONNEL PAGE
43

TABLEAU 4 : RESUME DU RESULTAT DE L'INTERVIEW PAGE
44

TABLEAU 5 : REPARTITION DU QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE
DES USAGERS PAGE
44

GLOSSAIRE

Acquisition : Procédure permettant d'accroître, de compléter ou de mettre à jour son fond en milieu documentaire. Il existe trois types d'acquisition l'achat, l'échange et le don

Basedonnées: En informatique documentaire, fichier ou ensemble de fichiers informatiques muni(s) d'index permettant l'accès aux informations recherchées. Les bases de données sont habituellement créées et maintenues avec l'aide d'un logiciel connu comme un système de gestion de bases de données (SIGB).

Catalogage: C'est le processus de description normalisée d'un document. C'est une opération qui permet de décrire un document à partir de ses caractéristiques physiques. Il permet d'abord de fournir une représentation du document en le décrivant de façon unique et sans ambiguïté; ensuite, de retrouver un document dont on connaît au moins l'un des éléments suivants: l'auteur, le titre, le sujet; et enfin de montrer tout ce que possède une bibliothèque ou un centre de documentation.

Catalogue numérique: Conversion du catalogue sur fiche en un format lisible par machine.

Culturethèque : Bibliothèque numérique qui déclinée par pays, permettra au public des médiathèques françaises à l'étranger d'accéder à différents types de contenus numériques et contribuera à la visibilité à l'international de l'offre numérique française.

Document : tout support porteur d'information.

DVD : Disque Numérique Versatile, permet de stocker des données numériques au format vidéo, audio, informatique.

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

Médiathèque : collection de documents hétérogènes : textuels, images fixes ou en mouvement, et sonores. Ce terme désigne aussi l'organisme gérant ces collections.

Politiques documentaire : énoncé qui définit les paramètres d'action d'un organisme et sur lequel le personnel et l'administration se basent pour assumer leurs responsabilités. La politique documentaire sert de base à l'élaboration des politiques d'acquisition et de désherbage.

Signalétique : il s'agit d'un dispositif matériel (panneaux, écriteaux, affiches, étiquettes, etc.) Permettant d'identifier un lieu, de définir ses limites géographiques, d'orienter ses usagers. La signalétique permet de créer une identité culturelle en définissant le caractère d'un endroit par un ensemble visuelle.

RESUME

L'Institut Français de Cotonou construite depuis 1963 a acquis une forte notoriété et popularité contenu des services qu'elles offres a ses usagers à travers sa médiathèque. Après un réaménagement de la médiathèque une image claire de la nouvelle réforme de la médiathèque doit être soumise à ses usagers. Nous avons choisi de réfléchir sur le thème : «Réflexion Sur La Communication Et La Signalétique A La Médiathèque De L'institut Français De Cotonou ».

Nous avons fait des constats sur le terrain, des problèmes de communication ont été identifiés, la vérification des hypothèses a été faite et des diagnostics ont été établis .ensuite nous avons proposé des actions à mener pour l'amélioration de la signalétique à la médiathèque ainsi que pour une utilisation optimal de sa plateforme numérique culturethèque.

Les recommandations auxquelles nous sommes parvenus doivent donc être prises en compte par les acteurs à divers niveaux pour parvenir à une meilleure communication à la médiathèque de l'Institut français.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

CHAPITRE PRELIMINAIRE : DU CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE A LA PROBLEMATIQUE

SECTION I : Cadre physique de l'étude et observations de stage à la médiathèque de l'IF de Cotonou

Paragraphe1 : Présentation du cadre institutionnel de l'étude

Paragraphe2 : Observations de stage à la médiathèque de l'IF de Cotonou

SECTION II : Ciblage de la problématique de l'étude

Paragraphe1 : Choix de la problématique et justification du sujet

Paragraphe2 : Spécification et détermination des séquences de résolution de la problématique choisie

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

SECTION I : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe1 : Des objectifs de l'étude à la revue de littérature

Paragraphe2 : Méthodologie adoptée

SECTION II : Des enquêtes de vérification des hypothèses aux propositions et suggestions pour la communication et la signalétique à la médiathèque de l'institut français de Cotonou

Paragraphe1 : Enquêtes et vérification des hypothèses

Paragraphe2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

CHAPITRE DEUXIEME: APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE LEUR MISE EN ŒUVRE

SECTION I : Approches de solutions

Paragraphe1 : *Approches de solutions aux problèmes liés à la communication*

Paragraphe2: *Approches de solutions au problème d'absence d'un grand nombre d'abonnés, de supports de lecture efficace pour la plateforme numérique culturetheque et de connexion fiable*

SECTION II : Conditions de mise en œuvre

Paragraphe1 : *Recommandations pour l'amélioration de la signalétique*

Paragraphe2 : *Recommandations pour la plateforme culturetheque*

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

La bibliothèque se définit selon le Grand Larousse 2004 comme une « collection de livres, de périodiques et de tous autres documents graphiques et audiovisuels classés dans un certain ordre », un « local ou édifice destiné à recevoir une collection de livres ou documents qui peuvent être empruntés ou consultés sur place », une « collection de livres publiés par un éditeur et relatifs à un même domaine ou destinés à un public déterminé : bibliothèque verte », un « meuble à rayonnages dans lequel sont rangés les livres ». De toutes ces définitions, nous pouvons aisément conclure que la bibliothèque est un endroit où l'on peut s'informer, se former et même se distraire. Cependant avec l'essor du numérique entre autres, des cybers et des e-books la survie de la bibliothèque dépend donc des innovations qu'elle doit mettre en œuvre. Les idées ne manquent pas pour que les bibliothèques montrent qu'elles existent et qu'elles sont capables non seulement de s'adapter aux changements actuels, mais également d'apporter des nouveautés et de répondre aux besoins de leurs publics ; tel est le cas de la médiathèque de l'Institut français qui, outre « l'abonnement bibliothèque » qui se limite au simple prêt de livres et revues, propose « l'abonnement médiathèque » qui, en plus des livres et revues prend en compte les CD et DVD. Elle est une médiathèque publique et variée compte tenu des usagers qu'elle accueille : enfants, élèves, étudiants, professeurs expatriés, etc. C'est un lieu de travail et d'information qui met à disposition des collections riches et variées complétées par une offre internet et un espace de loisirs, surtout pour les enfants, où se tiennent des animations telles que des « cinémom » ou encore des séances de jeux et de contes. Etant l'une des plus grandes bibliothèques de la ville, il est souhaitable de réfléchir à la mise en place d'une réelle politique de communication, et à l'appropriation de quelques principes de base de la communication à la médiathèque de l'IF. Ce qui passe par certains

éléments tels que : une signalétique efficace. La signalétique doit indiquer les règles de fonctionnement de la médiathèque : informations générales à l'entrée, plan d'ensemble, orientation vers les différents espaces et la localisation des banques de prêt. Elle est aussi un outil de maîtrise de l'information qui favorise la communication et l'appropriation de la médiathèque par les lecteurs. En outre la signalétique informe mais à sa manière, car elle indique une action. Même si la signalétique est mise en place en dernier dans le cadre de construction ou de réaménagement des bibliothèques, elle doit être pensée et élaborée dès le choix de l'aménagement ou du réaménagement. Toute signalétique efficace doit pouvoir indiquer la localisation précise des documents dans les rayonnages c'est-à-dire avoir une orientation sur les emplacements des documents ; ce qui permettra à l'utilisateur de se repérer partout dans la médiathèque et d'accéder aux documents sans même l'apport du bibliothécaire. Une signalétique n'est efficace que si elle est à la fois claire et intégrée aux espaces, tout en restant bien lisible et bien visible. La communication passe également par une incitation à l'utilisation massive des ressources numériques que propose la médiathèque de l'IF par Culturethèque, la nouvelle plateforme numérique de l'IF. C'est une plateforme de ressources numériques françaises qui permet d'accéder en quelques clics à des milliers de ressources en ligne: livres, musique, bandes dessinées, presse, documentaires, logiciels d'auto-formation, etc. Pour que la médiathèque de l'IF puisse efficacement assurer sa mission, améliorer son image et mériter sa notoriété nous avons décidé de mener notre réflexion sur le thème : « COMMUNICATION ET SIGNALÉTIQUE A LA MEDIATHEQUE DE L'INSTITUT FRANÇAIS DE COTONOU ».

Notre travail se fera en trois chapitres :

- le chapitre préliminaire sera consacré aux fondements de l'étude à travers la présentation de l'INSTITUT FRANÇAIS du Bénin (Cotonou) et de sa MEDIATHEQUE. Il nous permettra de faire l'inventaire des forces, des atouts et surtout des faiblesses et des problèmes liés au fonctionnement de la structure d'accueil du stage et aboutira à la problématique choisie.
- ensuite, le chapitre premier nous permettra de procéder à la détermination du Cadre théorique et de la méthodologie, à la réalisation de la collecte des données, à la vérification des hypothèses, à l'analyse des résultats et à l'établissement du diagnostic.
- enfin, le chapitre deuxième sera essentiellement consacré aux approches de Solution à la problématique identifiée et aux recommandations diverses.

Une conclusion viendra mettre un terme à notre étude.

CHAPITRE PRELIMINAIRE

CADRE INSTITUTIONNEL DEL'ÉTUDE, OBSERVATIONS
DESTAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLÉMATIQUE

SECTION I: CADRE PHYSIQUE DE L'ETUDE ET OBSERVATIONS DE STAGE A LA 'MEDIATHEQUE DE L'IF' DE COTONOU

PARAGRAPHE 1 : PRESENTATION

L'Institut français du Bénin (IFB) à Cotonou, ancien Centre culturel français de Cotonou (CCF) est situé au Boulevard Jean-Paul II, entre l'Ambassade de France et la Présidence de la République. Le bâtiment a été construit en 1963 (architecte, M. Vivant, structure métallique de la façade, Jean Prouvé). La superficie de son terrain est d'environ 6000 m², ses bâtiments, 2700 m². Le magnifique parc de l'IFB est l'unique grand espace vert ouvert au public à Cotonou.

L'IF Cotonou est doté d'une bibliothèque-médiathèque (30000 ouvrages, 4 200 adhérents), d'un auditorium de 80 places, d'une vaste salle d'exposition et de deux espaces de spectacle : l'un de 200 places, sous la paillote, et l'autre de 700 places au théâtre de verdure.

L'IF Bénin dispose également d'un espace à [Parakou](#).

La médiathèque de l'Institut français de Cotonou dispose d'une **charte documentaire** contenant : les missions et les moyens,...

Les missions et les moyens

Les missions de la médiathèque du CCF s'intègrent dans le cadre défini par le Ministère français des Affaires étrangères :

- ✓ mettre à disposition des publics locaux des collections - tous supports - spécialisés sur la France, rendant compte de la diversité culturelle française et du foisonnement de la création contemporaine dans notre pays
- ✓ relayer activement la politique d'échanges culturels et de débats d'idées menés par les établissements culturels et valoriser la production éditoriale française sur la France et sur le pays d'accueil.

La faiblesse de l'offre documentaire au Bénin comme dans nombre de pays africains francophones confère à la médiathèque une mission supplémentaire :

- ✓ Participer au développement éducatif et culturel du Bénin dans le cadre des actions de coopération de la France en mettant à la disposition du public, à l'instar des bibliothèques publiques françaises, les moyens de se cultiver, de se distraire et de se former à travers des collections variées et régulièrement actualisées.

Le médiathécaire est responsable du choix des acquisitions. Un budget spécifique, d'au moins 1 € par document, est alloué chaque année aux acquisitions de la médiathèque.

Les publics et l'accès aux collections

La médiathèque est fortement sollicitée par les scolaires, lycéens et étudiants, à la recherche de documentation pédagogique mais aussi de lecture loisir.

Cependant, pour remplir les missions définies précédemment, elle doit également répondre aux besoins d'un public très diversifié :

- ✓ expatriés français et francophones ;
- ✓ enseignants ;
- ✓ apprenants de français ;
- ✓ artistes ;
- ✓ journalistes ;
- ✓ opérateurs économiques ;
- ✓ acteurs du développement.

Les différentes sections de la médiathèque sont accessibles sur présentation de la carte d'adhérent. Le prêt est autorisé pour les livres, les périodiques et les DVD et CD à l'exclusion des ouvrages de référence et des documents rares seulement consultables sur place.

Les conditions d'accès aux services de la médiathèque sont précisées dans le règlement intérieur.

Les différents supports

Satisfaire des publics aux centres d'intérêt et de niveau aussi hétérogènes ne peut se faire que grâce à la complémentarité des supports :

- ✓ le livre : ce fonds encyclopédique couvre tous les genres littéraires et tous les domaines de la connaissance. Il privilégie les niveaux « tous publics » et 1^{er} cycle universitaire.

Les politiques documentaires annuelles sont réparties selon quatre axes :

- ✓ les nouveautés : la mise à disposition régulière de nouveautés est indispensable pour présenter aux adhérents l'image d'une médiathèque vivante et attractive
- ✓ le remplacement de documents éliminés ou perdus;
- ✓ les suggestions des adhérents dans la mesure où elles entrent dans le cadre défini par la charte documentaire
- ✓ la remise à niveau de certains fonds : la bibliothèque existe depuis le début des années 60, des éliminations ont été faites assez régulièrement, mais une réactualisation de certains domaines peut s'avérer nécessaire. Cette réactualisation peut se faire sur une ou plusieurs années et est définie dans la partie consacrée à la politique d'acquisition du Conseil d'orientation.

Les orientations spécifiques

La collection jeunesse

Elle accueille les enfants et les jeunes de la maternelle à la classe de 4^{ème}. Elle met à leur disposition des albums illustrés, des contes, des bandes dessinées, des romans et des documentaires sélectionnés dans les productions éditoriales française et africaine. La répartition par domaine est définie chaque année.

La collection adulte

Ouverte à tous à partir de la classe de 3^{ème}, elle propose :

- ✓ des collections généralistes : ouvrages de référence, documentaires, fictions;
- ✓ un fonds spécifique : le fonds Bénin.

Dans le domaine de la fiction, sont privilégiées les littératures de langue française, en particulier les littératures françaises et africaines.

En ce qui concerne les littératures européennes traduites en français, sont retenus les auteurs représentatifs de l'histoire et de la vie littéraire du pays.

Les collections de romans pour adolescents (à partir de 13 ans) sont intégrées au fonds adulte et sont signalées par une pastille bleue.

Les documentaires sont sélectionnés selon les critères suivants, à savoir leur

- ✓ représentativité de la production française dans chaque domaine
- ✓ caractère essentiel dans la connaissance du sujet
- ✓ adéquation avec le niveau et les centres d'intérêt des lecteurs
- ✓ intérêt dans la durée.

La bibliothèque n'a pas vocation à proposer des manuels scolaires et universitaires. De plus, le budget d'acquisitions de la médiathèque ne permettrait pas de les acquérir en un nombre d'exemplaires suffisant pour satisfaire les nombreuses demandes. Pour répondre malgré tout aux besoins du public scolaire et universitaire largement majoritaire, un accent particulier est mis dans le choix de documents susceptibles de les aider dans la poursuite de leurs études en leur proposant une approche du sujet complémentaire à celle des manuels.

Le fonds béninois couvre de façon très large la production locale et la production extérieure se rapportant au Bénin, exception faite des livres de qualité médiocre sur le fond ou sur la forme

La vidéothèque

Le fonds de la vidéothèque de prêt est constitué et organisé pour répondre aux mêmes objectifs que la bibliothèque.

La vidéothèque propose un choix varié de films représentatifs de la production cinématographique française, francophone (africaine en particulier) et européenne.

Nous souhaitons rendre compte le plus possible de l'actualité cinématographique, mais il nous semble important également de mettre à la disposition du public une sélection représentative des films du patrimoine.

Les outils de la sélection

La sélection est faite à partir d'analyses critiques (Lire, Le Monde des livres, Cultures Sud, Page, Revue des livres pour enfants, etc.) et complétée grâce à la base bibliographique Electre.

Les fournisseurs

Les livres

- ✓ Les librairies locales (Notre-Dame, SONAEC, Buffalo), soit sous forme de commande, soit par sélection en rayon.
- ✓ L'achat direct aux éditeurs et aux auteurs.
- ✓ Les dons.

Les périodiques

Les titres disponibles sur place sont commandés à la SONAEC pour l'ensemble de l'année. Les numéros non fournis sont comptabilisés pour être retirés de la facture de l'année suivante.

Les titres non disponibles à la SONAEC sont commandés à Lavoisier qui gère annuellement ces abonnements.

Les DVD

Ces documents sont achetés à des distributeurs ayant acquis les droits de prêt et de consultation sur place auprès des producteurs.

Les commandes sont réparties entre trois distributeurs : l'ADAV, Colaco, la Médiathèque des trois mondes.

La conservation des collections

Les locaux de la médiathèque ne permettent pas un accroissement conséquent des collections, de plus, la vétusté des documents nuit à son attractivité. Un tri régulier doit donc être effectué pour éliminer les documents obsolètes, usagés et peu empruntés.

La médiathèque n'a pas vocation de conservation.

PARAGRAPHE2 : OBSERVATIONS DE STAGE A LA MEDIATHEQUE DE L'INSTITUT FRANÇAIS DE COTONOU

A. ETAT DES LIEUX

La médiathèque de l'Institut français de Cotonou est l'une des bibliothèques les plus fréquentées. Elle est caractérisée par la proximité d'une multitude d'institutions et même si les collèges et les universités ne sont pas à proximité. Cela n'empêche guère d'avoir une forte fréquentation des élèves et étudiants qui se traduit en fonction des pourcentages par des pourcentages des jeunes ayant répondu aux questions qui est de 45% pour les étudiants ; 17,5% pour les fonctionnaires, 17,5 pour les professeurs ; 7,5 pour les élèves ; 5% pour les expatriés français ; 7,5% pour autres.

Moyens

Locaux et équipements

La médiathèque de l'IF ex CCF autrefois composée de trois **sections** : **section adulte**, **section jeunesse** et **section multimédia** depuis le mois de juin de 2013 a connu divers travaux de rénovation et remis à neuf pour pouvoir servir dans de bonnes conditions. La médiathèque qui fusionne les 03 (trois) sections est devenue simplement une salle unique qui contient ces 03 (trois) sections qui sont maintenant des **espaces** : **espace jeunesse** qui comporte deux banques de prêt, espace adulte qui comporte deux banques de prêt, et espace multimédia une banque de prêt. L'espace jeunesse n'a pas connu de changement, de légers changements se sont plutôt effectués dans les deux autres espaces qui sont affectés dorénavant à l'espace multimédia la

consultation sur place des documents, les romans, les « Que sais-je ? » et met à la disposition de ses abonnés 06 (six) ordinateurs pour leurs besoins et l'espace adultes les documents de tous genres, le fonds Bénin, les documents sonores, les magazines et BD.

L'accueil se trouve dans le hall de l'IF et les installations sanitaires dans le jardin.

L'espace adulte est composé de dix (10) rayonnages, cinq (05) tables autour duquel sont disposés six (06) chaises par table, dix (10) petits canapés dont six (06) sont placés autour d'un (01) guéridon pour permettre aux lecteurs de lire la presse qui est placée sur le kiosque (journaux remplacés chaque jour), deux (02) armoires pour DVD et une (01) armoire à CD et des rayons à BD, un (01) rayon de nouveauté et une (01) table sur laquelle sont mis en valeur les documents intéressants qui sont pas empruntés, un (01) poste de contrôle, deux (02) armoires à sac, une (01) armoire de magazines.

L'espace multimédia est équipé de six (06) ordinateurs, un (01) rayonnage où sont placés les anciens journaux, un (01) espace de visionnage vidéo, quatre (04) tables entourées chacune de six (06) chaises.

L'espace jeunesse composé de six (06) petites tables entourées de quatre (04) chaises, vingt-huit (28) petites bacs à albums, quinze (15) rayons, une (01) petite armoire à magazine, des petits matelas en plastique pour la sieste des enfants.

- **Ressources humaines**

Le personnel de la médiathèque est composé de quatre (04) agents, et d'une (01) responsable, la médiathécaire. Parmi les agents, deux (02) ont un diplôme en sciences et techniques de l'information documentaire, les deux (02) autres ne l'ont pas mais ont suivi des formations en bibliothéconomie et trois (03) autres sont au service d'accueil.

Ressources documentaires

Tableau 1 : répartition des ressources documentaires de la médiathèque de l'IF par collection

Types de collection	Nombres de volumes
Collection adulte	20183
Collection jeunesse	6157
Collection multimédia	6415
TOTAL	32755

Tableau 2 : répartition des ressources documentaires de l'IF par code statistique

Les codes statistiques des documentaires ne distinguent pas la part des collections adultes de la part des collections jeunesse et les ouvrages béninois (romans et livres documentaires) sont regroupés dans le fonds Bénin.

*Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut
Français de Cotonou*

0	Généralités	588
100	Philosophie	571
200	Religion	259
300	Sciences sociales	3103
400	Langues	249
500	Sciences pures	1292
600	Sciences techniques	1658
700	Arts	1704
800	Littérature	2477
900	Histoire et géographie	1980
BD	Bandes dessinées	1914
R	Romans	5276
RP	Roman policier	957
SF	Science-fiction	384
QSJ	Que sais-je	994
J	Albums	1423
J	Fontes	394
F	Film 1144	1144
FJ	Film jeunesse	135
/	Périodique	4486
/	Fonds Benin	1116
CD	Musique adultes	603
CD	Musique jeunesse	48

TRAITEMENT DOCUMENTAIRE

Le traitement documentaire, que ce soit des livres, périodiques, journaux, DVD, ou CD se fait sur PMB. Il arrive que les bibliothécaires exportent les notices et résumés de certains documents sur « ELECTRE » qui est une base de données pour les bibliothèques dont il faut payer l'abonnement pour y avoir accès une fois abonné, la bibliothèque peut faire les acquisitions et exporter les notices et résumés dans les logiciels-maisons. Mais il faut noter qu'il doit y avoir compatibilité des logiciels pour que l'exportation soit effective et même une fois exportées les notices sont encore vérifiées par les bibliothécaires.

FONCTIONNEMENT

Accès et inscription

Une inscription préalable est exigée pour la consultation sur place des documents ainsi que leurs emprunts, l'entrée à la médiathèque de l'IF est donc subordonnée à la présentation d'une carte d'adhérent.

Jours et heures d'ouverture

La médiathèque de l'IF est ouverte à son public du mardi au samedi

Les mardi, jeudi et vendredi : de 11h-18h

Les mercredi et samedi : de 10h30-18h30

Règles d'utilisation

Le règlement intérieur existe en bonne et due forme, il est formulé à l'endroit des utilisateurs sur le contrat qu'ils signent lors des formalités pour l'adhésion. Ces recommandations sont les règles d'utilisation destinées à garantir une atmosphère décente de travail dans le local, le bon usage des collections et des équipements entre autres.

La médiathèque compte actuellement 2043 adhérents et seulement 42 inscrits à Culturethèque.

Diffusion de l'information:

L'utilisation des documents ne se limite pas aux consultations sur place ; il y a aussi donc le prêt à domicile.

B-INVENTAIRE DES ELEMENTS DE L'ETAT DES LIEUX

ATOUPS

La médiathèque de l'Institut français du Bénin dispose de plusieurs atouts :

- Fonds béninois constitué de 1110 livres couvre de façon large la production locale et la production extérieure se rapportant au Bénin.
- Collection variée riche et complémentarité des supports : livres, presse, internet, DVD et CD.
- Connexion internet via wifi et l'existence d'un espace internet contenant six (06) ordinateurs.
- Unification des trois (03) sections jeunesse multimédia et adultes devenus simplement espace.

- Existence d'une plateforme de bibliothèque numérique : **Culturethèque** dont le public a accès dès l'inscription.
- Existence d'un espace de lecture conviviale.
- Existence de partenariat entre la médiathèque et certains établissements ainsi que des librairies de la place comme SONAEC, BUFALO, NOTRE DAME ...
- Existence d'un logiciel de gestion intégré de bibliothèque (PMB).
- Ouverture en continu de la médiathèque.
- Existence de partenariat avec la maison d'édition RUISSEAU D'AFRIQUE.

PROBLEMES

- Insuffisance de signalétiques devant le service d'accueil, d'inscription et dans les rayons.
- Insuffisance de moyens de communication pour les inscriptions et les offres offertes par la médiathèque.
- Insuffisance de moyens de communication autour de Culturethèque.
- Absence de moyens adéquats de lecture de la plateforme Culturethèque et de leur conservation et une connexion internet peu fiable.
- Quasi-inexistence de partenariat avec les maisons d'éditions et éditeurs du Bénin.
- Absence d'une politique d'acquisition documentaire.

SECTION II : CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE

Le ciblage de la problématique permet de faire ressortir les problématiques possibles, la spécification et la détermination de la vision globale de résolution de la problématique spécifiée.

PARAGRAPHE I : Choix de la problématique et justification du sujet

Après la récapitulation des observations de stage, nous dégagerons les centres d'intérêts avant d'aboutir à l'identification des problèmes possibles.

A.CHOIX DE LA PROBLEMATIQUE

Regroupement des problèmes par centre d'intérêt (Voir page suivante)

Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut Français de Cotonou

N°	Centres d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématique
1	Gestion des ressources	<input type="checkbox"/> Inexistence de répertoire d'éditeurs étrangers comme nationaux <input type="checkbox"/> Déficit en ouvrages des fonds documentaires religion et langue	Déséquilibre au niveau des fonds documentaires	Problématique d'une bonne politique d'acquisition
2	Partenariat	<input type="checkbox"/> Insuffisances d'actions pour la Promotion des éditeurs locaux <input type="checkbox"/>	Insuffisance de partenariat entre les maisons d'éditions et éditeurs béninois	Problématique des relations existantes entre la médiathèque et les maisons d'éditions et d'éditeurs
3	Organisation de la médiathèque	<input type="checkbox"/> Absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque <input type="checkbox"/> Insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents <input type="checkbox"/> Absence d'un grand nombre d'abonnés, de supports de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable	Insuffisance de signalétique et de moyens de communication	Problématique de communication au sein et à l'externe de la médiathèque

Les problématiques dégagées sont :

- problématique d'une bonne politique d'acquisition ;
- problématique des relations existantes entre la médiathèque et les maisons d'éditions et d'éditeurs ;
- problématique de communication au sein et à l'externe de la médiathèque ;
- La troisième problématique semble être la plus importante pour nous parce qu'étant une des plus grandes bibliothèques de la place et ayant effectué des réaménagements récents elle permettra à la médiathèque de l'institut français d'améliorer ses services et de faire connaître ses nouveautés méconnus par ses abonnés. En prenant compte des problèmes spécifique tels que :
 - absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque ;
 - insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents ;
 - absence d'un grand nombre d'abonnés, de supports de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable.

C'est pourquoi notre étude porte sur le thème de cette problématique « RELEXION SUR LA COMMUNICATION ET LA SIGNALETIQUE A LA MEDIATHEQUE DE L'INSTITUT FRANÇAIS DE COTONOU »

B-JUSTIFICATION DU SUJET

Les dispositifs électroniques de lecture se développent de plus en plus. Certains arrivent dans le monde éducatif avec les expérimentations de tablettes

numériques et de liseuses, étant donné que le public le plus servi est composé d'étudiants, d'élèves et professeurs la plateforme numérique Culturethèque doit être connue et surtout être accessible facilement par les abonnés de la médiathèque. Communiquer est un art qui se réinvente chaque jour ; si les codes de communication n'ont pas changé, il y a eu cependant une nette évolution dans la manière de les exprimer c'est pourquoi la médiathèque de l'IF doit également posséder des signalétiques pour permettre à ses usagers une liberté et une facilité d'accès et d'exploitation des documents et afin de leur permettre dès l'entrée à l'IF de s'orienter vers l'accueil ou le service d'inscription et même de la médiathèque sans se perdre.

PARAGRAPHE II : SPECIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE CHOISIE ET SA SEQUENCE DE RESOLUTION

A-SPECIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

1-PROBLEME GENERAL

L'ensemble des problèmes spécifiques liés au problème général nous permet d'affirmer à l'issue de nos investigations que les moyens de communication entre la médiathèque et le public doivent être mis en place diligemment. Cela est peut-être dû à l'absence d'une politique de communication ou de marketing, avec l'avènement des Technologies de l'information et de la communication, une dynamique d'innovation en matière de communication publicitaire s'impose aussi aux bibliothèques et aux médiathèques pour pouvoir se démarquer des concurrents qui ne sont pas des moindres. C'est pourquoi le choix de notre problématique est orienté par le souci d'une utilisation judicieuse de moyens de

communication afin de faire valoir sa notoriété et offrir une satisfaction maximale à ses usagers.

2. Problèmes spécifiques

a-Problème spécifique n°1 : absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque

Un survol rapide des prospectus permet de déterminer différents modes d'entrée dans les collections d'une bibliothèque ou d'une médiathèque. La médiathèque de l'IF proposait des prospectus mais après sa rénovation les données existantes sur les anciens flyers n'étant plus d'actualités leurs diffusions ont été coupées, l'agent à l'accueil a donc conçu une fiche sur laquelle indiquer les différentes modalités de paiement et les pièces à fournir ; ce qui a été jugé non pratique selon les dires des usagers. La conception de flyers et prospectus ou tout au moins les informations qui y seront inscrites est du ressort de la médiathèque. La préoccupation ici est de proposer un dépliant sur lequel figurent seulement les informations compte tenu du fait que la finalisation doit se faire par les graphistes de l'IF qui sera soumis à tout le personnel de la médiathèque.

b. Problème spécifique n°2:absence de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents

« Le terme signalisation, plus récent (1909), est d'un usage plus large, il englobe et dépasse la technique : c'est "l'emploi, la disposition des signaux, destinés d'une part, à se repérer et utilisés d'autre part, pour communiquer". La signalisation nous paraît relever à la fois de la communication et de la pédagogie et, en ce sens, qu'elle fait ressortir un quadruple but : «attirer le public, l'aider à s'approcher du document, assister l'utilisateur dans ses choix et susciter des curiosités nouvelles ».

La signalétique est donc une partie non négligeable de la communication aux lecteurs de la médiathèque car elle donne à voir de manière claire et permanente la façon dont la médiathèque considère son public par le choix et la mise en œuvre des informations qu'elle lui transmet par ce canal par ailleurs les bibliothèques sont des organisations complexes donc les signalétiques ne sont que les informations minimales que le personnel considère fournir au lecteur pour que celui-ci puisse s'intégrer. Ce qui permet à la médiathèque de l'IF Cotonou de mettre en place une stratégie de l'offre. Il s'agira donc pour la médiathèque de mettre en place des signalétiques inexistantes jusqu'alors dont on fera des propositions et par l'occasion des propositions de modèle présentoir pour mettre en valeur certains documents méconnus mais intéressants.

c-Problème spécifique n°3: absence d'un grand nombre d'abonnés, d'un support de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion.

Culturethèque : la bibliothèque numérique de l'Institut français a été conçue pour accompagner le développement des offres numériques et satisfaire les publics des médiathèques du réseau culturel français disponible gratuitement pour tous les abonnés à la médiathèque qui donne accès à des contenus numériques : des livres électroniques ; des magazines ; des BD et tutoriels d'autoformation. Mais fort est le constat que seule la minorité des adhérents de la médiathèque y sont inscrits car seulement 47 sont inscrits sur Culturethèque contre 2043 adhérents malgré le fait qu'elle peut être consultée aussi bien sur place qu'à la maison ou dans un cyber café alors que cette plateforme permet aux usagers d'accéder à leurs besoins en documentation sans avoir à se déplacer mais un problème de connexion s'impose et rend difficile l'accès difficile à ces ressources numériques.

B. SEQUENCE DE RESOLUTION DE LA PROBLEMATIQUE

1. Place de la signalétique dans une bibliothèque ou médiathèque

La bibliothèque est un lieu social, culturelle et institutionnelle ne serait-ce que par son statut de lieu public. La médiathèque de l'IF l'une des plus grandes du Bénin accueille de nombreuses personnes qui s'y rendent, pour des motifs et des attentes variées, donc l'organisation du lieu doit tenir compte des besoins sociaux de ses usagers. Il faut les orienter d'un point à un autre, gérer les lieux et assurer la satisfaction de leurs besoins fondamentaux : s'informer. Même quand il y a une signalétique et que cette dernière n'est pas visible, claire, l'utilisateur a tendance par manque de visibilité à aviser donc le premier bureau de renseignement et à demander oralement le renseignement, qui doit aussi être fourni rapidement. Malgré la bonne foi des bibliothécaires il faut admettre qu'avoir à indiquer des emplacements plusieurs fois dans une journée est fatiguant et frustrant d'où il est utile pour la médiathèque de l'IF de trouver des moyens de communications efficace à long terme avec ses usagers leur permettant aussi bien de se retrouver dans les rayons que de circuler librement sans l'aide du bibliothécaire. La médiathèque de l'IF dispose des signalétiques en thématiques globales selon la classification décimale Dewey (CDD) qui se situent en haut des rayonnages sur des panneaux cependant un panneau n'est pas visible s'il est placé en dehors du champ visuel. S'il est placé ou accroché trop haut ou trop bas par rapport à la ligne horizontale du regard, on ne le verra pas. Sans signalétique montrant l'existence d'un "document" à l'instant l'utilisateur ne peut y accéder

2. Approches de solutions

Les médiathèques n'étant pas seulement un lieu de culture sont aussi un lieu d'échanges de connaissances un lieu qui aide à développer les facultés intellectuelles pour ce fait la médiathèque de l'IF doit :

- faciliter et améliorer le repérage des documents dans les rayons afin que l'utilisateur n'ait pas à revenir forcément voir le bibliothécaire ;
- faire naître et entretenir chez ses usagers l'habitude et le plaisir de lire, les ressources numériques afin d'avoir un fort taux d'adhésion à sa plateforme numérique ;
- mettre en place une politique pour faire intéresser tous les usagers la culture du numérique afin de les aider à apprendre et à mettre en pratique des techniques d'utiliser l'information, quelle qu'elle soit, la présentation ou le support ;
- organiser des activités qui permettront de faire ressortir les forces et avantages de **Culturethèque** ;
- faire diffuser les horaires d'ouverture, les conditions *et* les restrictions d'accès sur des supports appropriés.

CHAPITRE PREMIER

CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE L'ETUDE.

SECTION I : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Nos préoccupations ici sont, dans un premier temps, de fixer les objectifs à atteindre et à identifier les causes supposées être à la base des problèmes afin de formuler les hypothèses de l'étude et d'élaborer le tableau de bord de l'étude.

PARAGRAPHE 1 : DES OBJECTIFS DE L'ETUDE A LAREVUEDE LITTERATURE

A. FIXATION DES OBJECTIFS DE L'ETUDE ; IDENTIFICATION DES CAUSES POSSIBLES ET FORMULATION DES HYPOTHESES

Avant de faire ressortir les objectifs et de formuler les hypothèses, nous allons rappeler les problèmes auxquels nous voulons trouver des solutions. Ces problèmes sont de deux ordres :

•Le problème général

Le problème général est l'insuffisance de moyens de communication au sein et à l'externe de la médiathèque.

Les problèmes spécifiques

- Absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque ;
- Insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre aux documents ;

- Absence d'un grand nombre d'abonnés, d'un support de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion internet fiable.

Fixation des objectifs de l'étude

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

Objectif général

L'objectif général de notre étude est de proposer un moyen de communication au sein et à l'externe de la médiathèque de l'IF de Cotonou destiné aux usagers.

Objectifs spécifiques

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

- **Objectif spécifique n°1** : proposer deux modèles de prospectus pour les usagers qui leur seront partagés afin d'avoir un certain nombre de règles de fonctionnement de l'établissement.
- **Objectif spécifique n°2** : suggérer des thématiques de signalétique dans les rayons au niveau de l'espace adultes où se trouvent les documentaires et qui est d'ailleurs la collection la plus riche pour permettre aux usagers de vite se localiser par rapport au document cherché et parallèlement proposer des présentoirs adéquats.
- **Objectif spécifique n°3** : proposer un flyers pour faire connaître Culturethèque et déterminer les supports adéquats de lecture de la plateforme et leur conservation.

Pour répondre à ces objectifs, il est nécessaire de formuler des hypothèses. Identification des causes possibles liées aux problèmes et formulation des hypothèses ; il s'agit de rechercher les causes liées au problème général et des problèmes spécifiques choisis puis de formuler les hypothèses.

□ Causes liées au problème spécifique n°1 et formulation des hypothèses

Une analyse objective faite du problème relatif à l'absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque identifiées comme causes possibles :

- insuffisance d'initiative de la part des différents agents et responsables ;
- l'absence d'agent chargé de communication et formé comme tel pour pouvoir s'occuper de tout ce qui a rapport avec la médiathèque aussi bien à l'interne qu'à l'externe d'un côté et à la négligence des responsables d'un autre dont se plaignent ceux qui aimeraient s'abonner mais qui n'ont pas des flyers qu'ils peuvent emporter chez eux. Cette cause peut varier d'une bibliothèque à une autre, compte tenu de la qualité des dirigeants et des agents présents.

Nous pouvons conclure que l'absence d'agent chargé de communication, formé comme tel pour pouvoir s'occuper de tout ce qui a rapport avec la médiathèque aussi bien à l'interne qu'à l'externe est la principale cause.

Par conséquent, cette cause est l'hypothèse du problème spécifique n°1.

□ Identification des causes possibles liées au problème spécifique n°2 et

Hypothèses

L'absence de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents par les usagers de la médiathèque de l'IF peut avoir pour causes :

- changement chaque 2ans des responsables qui ne permet pas d'agir sur la signalétique qui est très souvent mise en dernière place ils courent donc pour autres réalisations oubliant le plus important ;
- le peu d'intérêt accordé à la signalétique qui est une forme de communication en bibliothèque ;
- l'absence du matériel adéquat pour l'affichage des signalétiques qui pourront être utiles à long terme et qui bloquent le responsable et ses collègues même si entre temps ils en auraient eu l'idée ;
- l'ancienneté des bibliothécaires qui d'une certaine manière se sont familiarisés au lieu donc peuvent diriger les lecteurs au moins vers les rayonnages ou rayons.

Donc l'absence de signalétiques notamment dans les rayons découle de la dernière place toujours attribuée aux signalétiques en bibliothèques.

□ Causes et hypothèse liées au problème spécifique N°3

Le problème d'absence d'un grand nombre d'abonnés, d'un support de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable a pour cause :

- insuffisance de communication autour de la plateforme ;
- insuffisance de connaissance en culture informatique par certains usagers ;

- faible débit mis à disposition des postes pour se connecter ;
- défaut des supports utilisé pour la lecture de la plateforme.

Nous émettons alors l'hypothèse que l'absence d'un grand nombre d'abonnés, d'un support de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable est due à la non connaissance du produit Culturethèque par les adhérents de la médiathèque d'une part et la difficulté d'accès aux ressources numériques faute des supports de lecture utilisés d'autre part.

. Construction du tableau de bord de l'étude (Voir page suivante)

Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut Français de Cotonou

- Le tableau de bord de l'étude

Niveaux d'analyse	Problèmes	Objectifs	Causes certaines	Hypothèse générale
Niveau général	Insuffisance de communication au sein et à l'externe de la médiathèque	Proposer un moyen de communication au sein et à l'externe de la médiathèque de l'IF de Cotonou destiné aux usagers.		
Niveaux spécifiques	1 Absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque	Proposer deux modèles de prospectus pour les usagers	Absence d'agent chargé de communication et formé comme tel pour pouvoir s'occuper de tout ce qui a rapport avec la médiathèque	Absence d'agent chargé de communication induit à une non satisfaction chez les usagers dont on ne met à disposition sur un support les informations sur la médiathèque qu'ils peuvent emporter

Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut Français de Cotonou

2	Insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents	Suggérer des thématiques de signalétique dans les rayons au niveau de l'espace adultes	Manque d'intérêt accordé à la signalétique qui est une forme de communication en bibliothèque	Manque d'intérêt accordé à la signalétique conduit au non autonomie des usagers qui doivent souvent demander des renseignements et qui n'arrivent pas à vite se repérer dans les rayons
3	Absence d'un grand nombre d'abonnés, d'un support de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable	Proposer un flyers pour faire connaître Culturethèque déterminer les supports adéquats de lecture de la plateforme et leur conservation.	Insuffisance de communication autour de la plateforme et le faible débit de connexion internet mis à disposition des postes pour se connecter	Insuffisance de communication autour de la plateforme empêche les usagers de connaître ce que c'est et le faible débit de connexion internet mis à disposition des postes pour se connecter décourage ceux qui y sont abonnés à s'y rendre régulièrement

Une fois le tableau de bord de l'étude établi, nous ferons le point des connaissances sur la notion de signalétique et de communication en médiathèque dans la revue de littérature.

B. REVUE DE LITTÉRATURE

La revue de littérature nous permet de solliciter les contributions antérieures relatives au problème à traiter. Elle est une méthode de recherche qui permet de faire le point sur l'état des connaissances acquises sur les problèmes identifiés. Ainsi nous essayerons dans cette section, de parcourir les différents ouvrages pour recueillir les contributions des différents auteurs qui ont traité de la signalétique et communication en bibliothèque ou médiathèque.

Les ouvrages identifiés et qui nous ont servi ne sont pas nombreux. Néanmoins, ils ne sont pas des moindres.

L'ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS : dans le livre le métier de bibliothécaire guide dans le savoir : constituer, gérer, animer une médiathèque ce qui suppose une connaissance des documents et de leurs méthodes d'organisation en vue de les communiquer et de les conserver, la connaissance des techniques de communication. Dans son contenu, la signalisation est peu développée (cf. p. 371); ils abordent la signalétique sous un angle de système de classement, de plans, de rayonnages et de portes étiquettes.

COURT TRAITE DE SIGNALETIQUE : ce livre traite de la signalétique en entier de l'accueil en passant par les banques de prêt dans les différentes sections qui peuvent être rencontrées en bibliothèques ou médiathèques, les

normes que doivent avoir les présentoirs, l'existence d'un plan en bibliothèque etc.

REVUE INTER CDI N° 152 : dans lequel nous avons repéré un article de Yolande Maury, documentaliste au lycée Verlomme, selon elle, la signalisation ne doit pas uniquement permettre au lecteur de trouver ce qu'il cherche, mais aussi ce qui va l'étonner, ce qui va élargir ses connaissances, ce qui va, selon une formule de Robert ESCARPIT, « développer (sa) productivité, c'est-à-dire son aptitude à créer de l'information et non plus seulement à en recevoir ». il englobe et dépasse la technique : c'est "l'emploi, la disposition des signaux, destinés d'une part à se repérer et utilisés d'autre part pour communiquer".

PARAGRAPHE 2 : METHODOLOGIE ADOPTEE

Dans cette partie nous retiendrons dans un premier temps pour chaque problème spécifique approche théorique parmi les contributions développées ci-dessus et dans un second temps de présenter la dimension empirique de notre étude.

A. APPROCHE THEORIQUE

Il s'agira ici de proposer une approche théorique pour chaque problème spécifique retenu.

1. Absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque.

Le prospectus est un moyen de communication indispensable pour faire connaître et passer des informations. La communication est très importante pour véhiculer ses objectifs et ses offres et pour cela les organisations doivent passer par ces moyens pour se faire de la publicité.

2. Insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents.

Le livre le métier de bibliothèque propose en complément des rayonnages des portes étiquettes qui se place en dessous de chaque élément soit en bout de travées et que le système de classement soit expliqué non pas en un seul point d'information, mais tout le long du parcours du lecteur. Voir la signalisation également comme les plans de la bibliothèque et le rappel des horaires d'ouverture inscrite sur une enseigne lumineuse ou à la porte.

3. Absence d'un grand nombre d'abonnés, d'un support de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable.

B. APPROCHE EMPIRIQUE

L'approche empirique permettra de mettre en exergue la méthode d'enquête envisagée à travers les outils de mobilisation, des données de dépouillement et de présentation des données. Pour ce faire, nous avons élaboré un questionnaire pour les usagers et un autre pour les membres du personnel. Pour cela nous aurons à procéder à l'identification de la :

-population mère ;

-nature des enquêtes ;

- techniques de dépouillement et outils statistiques de présentation des

données.

1. Identification de la population mère

Dans le cadre de notre enquête, nous avons identifié les usagers composés des élèves, étudiants, professeurs, expatriés français. Notre enquête s'est intéressée aussi aux personnels de la médiathèque ainsi qu'à la responsable de la médiathèque de l'IF de Cotonou

2-Nature Des Enquêtes

La collecte des données nécessaires à notre étude, a été réalisée aux moyens de fiches de questionnaires à l'endroit non seulement des usagers mais aussi du personnel de la médiathèque de l'IF de Cotonou par interview.

3-Technique de dépouillement et outils statistiques de présentation des données techniques de dépouillement.

Afin de nous permettre de faciliter la compréhension des enquêtés d'une part et la vérification des hypothèses d'autre part les questions contenues dans les deux fiches de questionnaires ; l'un adressé aux usagers et l'autre aux personnels ont été établis de façon courte et concise dans l'esprit des problèmes spécifiques identifiés.

SECTION II : DES ENQUETES A LA VERIFICATION DES HYPOTHESES PUIS PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUR L'AMELIORATION DES SERVICES SIGNALETIQUE ET COMMUNICATION A LA MEDIATHEQUE DE L'IF DE COTONOU

A ce niveau de notre étude, il nous revient de vérifier les hypothèses émises à travers les questionnaires d'enquêtes. Nous allons voir ici des propositions de solutions et faire de suggestions pour un meilleur rendement des signalétiques et de communication à la médiathèque de l'IF de Cotonou.

PARAGRAPHE 1: Enquêtes et vérifications des hypothèses

Ici nous présenterons notre enquête et analyserons les données recueillies en vue de vérifier les hypothèses émises.

A-DEROULEMENT DE L'ENQUETE ET DIFFICULTES RENCONTREES

Nos enquêtes ont été menées à l'endroit des usagers et du personnel de la médiathèque de l'IF de Cotonou.

Les questionnaires ont été distribués et aussitôt remplis sur place

Questionnaires

Les questionnaires ont été adressés aux usagers et membres du personnel de la médiathèque que sont :

- les professeurs
- les étudiants

- les élèves
- les expatriés français

Interview

Seuls les membres du personnel de la médiathèque l'ont été dont :

- les bibliothécaires
- les membres du service d'accueil
- la responsable de la médiathèque

Difficultés rencontrées

Globalement les enquêtes se sont passées sans difficultés particulières, le personnel de la médiathèque a témoigné d'une présence effective et a répondu à toutes les questions posées. Les petites difficultés sont intervenues chez les usagers, certains ont refusé de remplir le questionnaire sous prétexte de manque de temps ou promis revenir parce que le questionnaire ne provenait pas de la médiathèque. Nous estimons cependant que les résultats obtenus reflètent la réalité et méritent une analyse. La collecte des données étant déjà faite nous procéderons au traitement et à l'analyse de ces données pour en tirer les informations nécessaires

B. PRESENTATION ET ANALYSES DES RESULTATS DE L'ENQUETE

Les résultats des enquêtes réalisées sont présentés et analysés en tenant compte de chacun des problèmes spécifiques en résolution. Les résultats de l'enquête faite aux usagers et celles faites aux personnels seront consignés séparément et se présentent sous forme de tableaux.

a. Cas de l'enquête à l'endroit du personnel

Tableau 3 : Répartition du questionnaire de l'enquête pour le personnel

Personnes interviewées	Nombre de personnes interrogées	Nombre de personnes favorables pour la conception de nouveaux de flyers
Les bibliothécaires	4	4
Les membres du service d'accueil	3	3
La responsable de la médiathèque	1	1

Présentation des résultats de l'enquête

Dans cette partie nous restituerons l'opinion des bibliothécaires des membres et du responsable de la médiathèque suivie de notre analyse

Analyse des résultats de l'enquête

En effet le constat est que tout le monde accepte l'initiative de la conception de nouveaux flyers surtout l'agent de l'accueil chargé de donner les informations qui doit se répéter plusieurs fois mais certains sont réticents aux

changements d'informations clé portant parfois la confusion existant sur l'ancien flyers. Les résultats de nos questions et de nos observations sont résumés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 4 : résumé du résultat de l'interview

Personnes interviewées	Nombre de personnes pour une modification totale du flyers	Nombre de personnes contre une modification totale de l'ancien flyers
Les bibliothécaires	2	2
Les membres du service d'accueil	2	1
La responsable de la médiathèque	1	0

b. Cas de l'enquête à l'endroit des usagers

Tableau 5 : répartition du questionnaire de l'enquête des usagers

Nombre d'exemplaires des guides d'entretien distribués	Personnes interrogées	Nombre de personnes ayant répondu
40	Fonctionnaires	7
	Professeurs	7
	Etudiants	18
	Elèves	3
	Expatriées français	2
	Autres	3

-Connaissez-vous Culturethèque ?

Au cours de l'enquête nous avons constaté que six (06) sur les quarante (40) interrogées connaissent la plateforme numérique Culturethèque dont 15%

Nombres d'enquêtés	réponses		pourcentages	
	oui	non	oui	non
40	06	34	15%	85%

2. Y êtes-vous abonnés ?

Selon les résultats de l'enquête six (06) enquêtés connaissant Culturethèque sur les sept (07) sont abonnés soit 86 %

Nombres d'enquêtés	réponses		pourcentages	
	oui	non	oui	non
40	06	07	86%	14%

3. Si non pourquoi ?

Vingt-six (26) des enquêtés ne connaissent pas **Culturethèque** parce qu'ils n'en n'ont jamais entendu parler ; cinq(5) parce qu'ils ne savent pas s'inscrire (peut-être ils en ont entendu parler brièvement mais n'en connaissent grande chose) et un (1) parce qu'il n'est pas intéressé

Nombres d'enquêtés ayant répondu	réponses		pourcentages	
	Jamais entendu	autres	oui	non
32	26	6	81.25%	18.75%

4. Vous connectez-vous fréquemment sur Culturethèque ?

Quatre (04) sur sept (07) abonnés à la plateforme Culturethèque s'y rendent fréquemment

Nombres d'enquêtés	réponses		pourcentages	
	oui	non	oui	non
07	04	03	57.14%	42.86%

5. Si non pourquoi ?

A cette question les trois (03) autres évoquent le problème de la lenteur de la connexion

Nombres d'enquêtés	Lenteur de la connexion non	pourcentages
03	03	100%

6. Arrivez-vous à vous retrouver dans la médiathèque facilement en particulier dans les rayonnages (sans l'aide du bibliothécaire) ?

(33) trente-trois enquêtés ont répondu oui sur les 40 quarante interrogées (les trente-trois sont des anciens abonnés)

Nombres d'enquêtés	réponses		pourcentages	
	oui	non	oui	non
40	33	7	82.5%	17.5%

7. Les thématiques actuelles sont-elles suffisantes pour vous orienter ?

Quinze (15) des enquêtés ont répondu être satisfait des thématiques déjà existante sur les quarante interrogés

Nombres d'enquêtés	réponses		pourcentages	
	oui	non	oui	non
40	15	25	37.5%	62.5%

PARAGRAPHE 2 : VERIFICATION DES HYPOTHESES ET ETABLISSEMENT DU DIAGNOSTIC

A. VERIFICATION DES HYPOTHESES

• Degré de vérification de l'hypothèse n°1

A partir des observations du stage, nous avons constaté que les causes ci-après sont à la base de l'absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque :

- insuffisance d'initiative de la part des différents agents et responsables
- absence d'agent chargé de communication et formé comme tel pour pouvoir s'occuper de tout ce qui a rapport avec la médiathèque.

Nous avons retenu la deuxième cause ci-dessus citée pour la formulation de notre hypothèse. L'analyse des données révèle que tout le personnel en particulier les agents de l'accueil ont accueilli l'initiative de conception de nouveaux flyers. A ce titre l'hypothèse n°1 est vérifiée.

• Degré de vérification de l'hypothèse n°2

Les causes possibles relevées à la base du problème d'insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents sont :

- le changement chaque deux ans des responsables qui ne permet pas aux responsables d'agir sur la signalétique qui est très souvent mise en dernière place

le peu d'intérêt accordé à la signalétique qui est une forme de communication en bibliothèque ;

l'absence du matériel adéquat pour l'affichage des signalétiques qui pourront être utiles à long terme qui bloquent le responsable et ses collègues même si entre temps ils en auraient eu l'idée ;

l'ancienneté des bibliothécaires qui d'une certaine manière se sont familiarisés au lieu donc peuvent diriger les lecteurs au moins vers les rayonnages ou rayons.

Des résultats obtenus il ressort qu'après la rénovation de la médiathèque les signalétiques sont moins visibles et donc n'ont pas encore été renouvelées d'où la dernière place qu'on lui accorde. L'hypothèse n°2 est donc vérifiée.

• Degré de vérification de l'hypothèse n°3

Suite à nos observations de stage, nous avons supposé que les causes ci-dessous sont à la base d'absence d'un grand nombre d'abonnés, de supports de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable:

l'insuffisance de communication autour de la plateforme

le peu de connaissance en culture informatique par certains usagers.

le faible débit mis à disposition des postes pour se connecter

le défaut des supports utilisés pour la lecture de la plateforme

Des résultats de notre enquête, nous remarquons que l'insuffisance de communication autour de la plateforme et le faible débit mis à disposition des postes pour se connecter en est réellement la cause : l'hypothèse n°3 est alors vérifiée.

B. ETABLISSEMENT DU DIAGNOSTIC

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

• Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°1

Suite à la vérification de l'hypothèse spécifique n°1, nous avons retenu définitivement que l'absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque est causée par l'absence d'agent chargé de communication et formé comme tel pour pouvoir s'occuper de tout ce qui a rapport avec la médiathèque

• Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°2

La vérification de l'hypothèse spécifique n°2 nous conduit à retenir que l'insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre aux documents est causée par le peu d'intérêt accordé à la signalétique conduit au non autonomie des usagers qui doivent souvent demander des renseignements et qui n'arrivent pas à vite se repérer dans les rayons

• Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°3

Il ressort de la vérification de l'hypothèse n°3, l'absence d'un grand nombre d'abonnés, d'un support de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable est causée par l'insuffisance de communication autour de la plateforme et le faible débit mis à disposition des postes pour se connecter.

Après avoir identifié les différentes causes qui sont à la base des problèmes spécifiques retenus, il revient alors de faire des propositions en vue d'éradiquer ces diverses causes.

CHAPITRE DEUXIEME

**APPROCHE DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE
EN ŒUVRE**

SECTION I : APPROCHES DE SOLUTIONS

Dans cette partie, nous proposerons des approches de solutions, suivies de leurs conditions de mise en œuvre. Les solutions proposées permettront d'améliorer les services de signalétique et de communication et d'accroître l'utilisation de la plateforme numérique Culturethèque.

PARAGRAPHE I : APPROCHES DE SOLUTIONS AUX PROBLEMES LIES A LA COMMUNICATION

Du diagnostic établi, il ressort que l'absence de prospectus pour faire connaître les offres de la médiathèque est due à l'absence d'agent chargé de communication et formé comme tel pour pouvoir s'occuper de tout ce qui a rapport avec la médiathèque. Résoudre ce problème revient à proposer des solutions pouvant permettre de pallier cette insuffisance.

Nous proposerons donc deux modèles de prospectus l'un pour toutes les offres de la médiathèque et l'autre spécifiquement pour les modalités d'abonnement.

A- PROPOSITION DE DEPLIANT

a. POUR LES OFFRES DE LA MEDATHEQUE

1-Offre de la médiathèque

La médiathèque de l'IF de Cotonou met à la disposition

Du public local :

- des collections sur tous supports spécialisés sur la France, rendant compte de la diversité de la culture française et du foisonnement de la création contemporaine;

-des moyens de se cultiver, de se distraire et de se former à travers des collections béninoises variées et régulièrement actualisées.

-une offre internet et une plateforme de bibliothèque numérique **Culturethèque**.

Et contient dans son fonds environ 25000 documents par an.

La médiathèque offre :

Une collection jeunesse pour les enfants du cours primaire jusqu'en 4^{ème}

Albums illustrés, bandes dessinées, contes, romans, documentaires, magazines «consultable sur place»

Une collection adulte pour les lycéens, les étudiants et professionnels

Romans bandes dessinées documentaires dictionnaires et encyclopédies, six(06) postes de consultation internet, des possibilités d'impressions

Une collection de plus de 1 000DVD, 500CD un espace de visionnage vidéo accessible aux abonnés médiathèque

Un espace presse

Des revues de tous genres et journaux nationaux et français à consulter sur place ou à emprunter

2-Modalités d'inscription

La médiathèque propose deux types d'inscription

Inscription « bibliobus » (livres revues)

Inscription « médiathèque » (livres revues +CD+ DVD)

TARIFS	ABONNEMENT BIBLIOBUS	ABONNEMENT MEDIATHEQUE
5 - 12 ans	3000 Fcfa (2livres)	
13 – 29 ans	4000 Fcfa (2livres+2revues)	6000 Fcfa (2livres+2revues+1CD+1DVD)
30 – 59 ans	5000 Fcfa (3livres+2revues)	7000 Fcfa (3livres+2revues +1CD+1DVD)
60 ans et +	3000Fcfa (3livres+2revues)	5000Fcfa (3livres+2revues +1CD+1DVD)
Expatriés et conjoints	16000Fcfa	20000Fcfa
Non-résidents avec caution	25000 Fcfa	30000 Fcfa

Tous les documents sont empruntables durant 21jours renouvelables une fois.

3-BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE

Culturethèque, la bibliothèque numérique de l'institut français a été conçue pour accompagner le développement des offres numériques et satisfaire les publics des médiathèques du réseau culturel français disponible gratuitement pour tous les abonnés à la médiathèque qui donne accès à des contenus numériques des magazines tels qu'Amina, Elle, Parent, Onze mag, Jeune Afrique ; des BD et tutoriels d'autoformation.

A partir d'une simple connexion internet, depuis chez vous, accédez à des milliers de documents multimédias.

Pour vous abonner :

Votre inscription à la médiathèque vous donne accès à ce service.

Rapprochez-vous donc du service accueil / inscription pour finaliser votre inscription

NB : Pour une utilisation optimale du portail, nous vous conseillons d'utiliser le navigateur Chrome.

4-HORAIRES D'OUVERTURE

ACCUEIL / INSCRIPTIONS

DU MARDI AU SAMEDI 9h-12h30 / 15h-18h

JEUDI 10h-12h30 / 15h-18h

MEDIATHEQUE

MARDI - JEUDI - VENDREDI 11h-18h

MERCREDI - SAMEDI 10h30-18h30

INSTITUT FRANÇAIS BENIN

MEDIATHEQUE

Avenue Jean Paul II

(+229)21300856 / (+229) 21307479

www.if-benin.com

b.PROPOSITION DE DEPLIANT : MODALITES D'ABONNEMENT

Pièces à fournir pour adhérer à la médiathèque de l'institut français

- un justificatif de domicile (facture de la SBEE ou de la SONEB ou un courrier récent ou un récépissé d'une boîte postale).
- une photocopie d'une pièce d'identité ou d'acte de naissance.
- une adresse électronique (e-mail).
- un numéro de téléphone personnel.
- le numéro d'un parent pour un élève ou un étudiant.
- une photo d'identité pour les moins de 21 ans.

- un justificatif d'inscription à l'université pour les étudiants.

NB : La facture SBEE ou SONEB doit :

- Etre récente (datant de moins de 3 mois) ;
- Contenir le numéro du carré ou du lot

DIFFERENTES MODALITES DE FRAIS D'ADESION

ABONNEMENT « bibliobus »

5 – 12ans	3000Fcfa	donnant droit à 2 livres
13 – 29ans	4000Fcfa	donnant droit à 2livres 2 périodiques
30 – 59ans	5000Fcfa	donnant droit à 3 livres 2 périodiques
60ans et+	3000Fcfa	donnant droit à 3 livres 2 périodiques
Expatriés et conjoints	16000Fcfa	donnant droit à 3 livres 2 périodiques
Non-résidents avec caution	25000Fcfa	donnant droit à 3 livres 2 périodiques

Abonnement « médiathèque »

13 – 29ans	6000Fcfa	donnant droit à 2 livres 2 périodiques	1DVD
			1CD audio
30 – 59ans	7000Fcfa	donnant droit à 3 livres 2 périodiques	2DVD
			1CD audio
60ans et+	5000Fcfa	donnant droit à 3 livres 2 périodiques	2DVD
			1CD audio

Expatriés et conjoints 20000Fcfa donnant droit à 3 livres 2 périodiques
2DVD 1CD audio

Non-résidents avec caution 30000Fcfa donnant droit à 3 livres 2
périodiques 2DVD 1CD audio

B-APPROCHES DE SOLUTIONS AU PROBLEME D'INSUFFISANCE DE SIGNALÉTIQUE PERMETTANT UN ACCES RAPIDE ET LIBRE AUX DOCUMENTS

Du diagnostic établi il en ressort que le problème d'insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre des documents est causée par Le peu d'intérêt accordé à la signalétique conduit à la non autonomie des usagers qui doivent souvent demander des renseignements et qui n'arrivent pas à vite se repérer dans les rayons.

Nous allons donc soumettre dans un premier temps des propositions de thématiques qui peuvent être affichées dans les rayons et dans un second temps un plan de la médiathèque dont les usagers pourraient se servir pour vite se repérer dans les rayonnages.

a. PROPOSITION DE THEMATIQUES

Proposition de thématiques pour les étagères des rayonnages documentaires à l'espace adultes.

*Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut
Français de Cotonou*

TABLEAU 6 : Proposition de Thématiques (Espace Adultes)

RAYONNAGES	THEMATIQUES	PORTES ETIQUETTES
001-002	Savoir/livre	8
003-004	Traitement des données	
005-006	Programmation/méthodes informatif	
015-028	Bibliothéconomie/documentation	
070-079	Médias	
100-131	Philosophie	8
133	Parapsychologie et occultisme	
150	Psychologie	
152-158	Perception sensorielle/psychologie appliquée	
170-179	morale/norme éthique	
180-190	histoire et géographie de la philosophie	
191-199	Philosophie occidentale moderne	5
200-229	Livres apocryphes/pseudépigraphes	
230-280	Christianisme	
290-299	Autres religion	30
300-301	Sociologie-anthropologie	
302-303	Interaction sociale/processus sociaux	
304	Facteurs influençant le comportement social	
305	Groupes sociaux	
306	Cultures/institutions sociales/comportement culturel	
320	Politique et gouvernement	
321	Formes d'états et de gouvernement	
322-324	Relation étatiques/vie politique	
325	Migration internationale/colonisation	
326	Esclavage et émancipation des esclaves	
327	Relation internationale	
330	Economie	
331-332	Edu travail et financière	
333-336	Coopératives-finances publiques	
337	Economie internationale	
338	Production	
340-341	Droit/droit des gens	
342-345	Droit constitutionnel, administratif, pénal	
346	Droit privé	

*Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut
Français de Cotonou*

351-354	Aspects de l'administration publique	
355-361	Sciences militaires/problèmes sociaux	
362-368	Problèmes et services sociaux/assurance	
370-371	Education	
372-379	Enseignement élémentaire/enseignement et état	
380-394	Commerce/communication et transport	
400-410	Linguistique	
440-496	Langues française et africaine	
500-515	Philosophie et théorie des sciences naturelles	10
515-529	Géométrie/chronologie	
530	Physiques	
531—537	Mécanique classique/électricité/électronique	
538-540	Magnétisme/chimie et sciences connexes	
541-547	Chimie physique, théorique et organique	
550-560	Science de la terre et paléontologie	
570-575	Biologie/anatomie et physiologie végétale	
576-588	Génétique et évolution/botanique	
590-599	Animaux/zoologie	
600-610	Technologie/médecine	14
612-615	Physiologie humaine/pharmacologie	
616	Maladie	
617-620	Chirurgie: ingénierie	
621	Génie mécanique	
622-629	Génie minier/autres branches de l'ingénierie	
630-635	Agronomie/horticulture	
636-640	Elevage/vie familiale	
641	Nourriture et boisson	
643-650	Logement/gestion	
651-657	Service de l'entreprise	
658	Gestion générale	
659-698	Relation publique/ bâtiment	
700-708	Arts	
709	Arts décoratifs	
711-712	Urbanisme/arts du paysage	
720-730	Architectures/arts plastiques	
735-739	Sigillographie/arts du métal	
741-743	Dessin	
745-752	Arts mineurs/peinture	
759	Histoire et géographie sur les peintres	

*Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut
Français de Cotonou*

770-779	Photographie		
780	Musique		
781-788	Instruments		
791	Spectacle		
792	Pantomime		
793-795	Théâtre-jeux		
796	Sport et jeux athlétique		
800-808	Rhétorique et genres littéraires		22
809	Critique des genres littéraires		
810-820	Littérature américaine de langue anglaise		
822-839	Littérature germanique		
840	Littérature française		
841	Poésie de langue française		
842	littérature dramatique		
843	Fiction		
844	Essai		
845-847	Discours-humours		
848	Ecrits divers		
849-890	Littérature des autres langues		
891	Littérature indo européenne		
892-895	Littérature afro asiatique		
896	Littérature africaine		
897	Littérature indienne d'Amérique		
900-909	Histoire	20	
910-913	Géographie et voyage		
914	Europe: géographie et voyage		
915	Asie: géographie et voyage		
916	Afrique: géographie et voyage		
917-920	Amérique: géographie et voyage		
921-929	Biographie/ généalogie		
930-939	Histoire générale		
940	Histoire de l'Europe		
941-943	Ile britannique/Europe centrale		
944	France		
947-959	Autres pays		
960	Histoire de l'Afrique		
961-968	Autres pays		
970-998	Histoire de l'Amérique		

les albums et les rayonnages de contes et de romans. A gauche un poste de contrôle, juste à côté la deuxième armoire, en face les rayonnages du fonds Béninet après vers le fond les bacs de CD, DVD et bandes dessinées.

**PARAGRAPHE II : APPROCHES DE SOLUTIONS AU PROBLEME
D'ABSENCE D'UN GRAND NOMBRE D'ABONNES, DE SUPPORTS
DE LECTURE EFFICACE POUR LA PLATEFORME NUMERIQUE
CULTURETHEQUE ET DE CONNEXION FIABLE**

**A-Proposition de flyers à coller à la médiathèque pour faire connaître
Culturethèque**

APPRENDRE Ça m'intéresse
 Concerts **SONO**
 Films Mickey **Ti teuf** Victor Hugo **Le Point**
 Actualité Féminin Roman **Révolution française**
 Spore Aimé Césaire **Bande dessinée** Cinéma
 Presse **REGARDER** Sciences technologies Albert Camus
 Revue Prima Livre Masculin Jeune Afrique XIII
 Photographie Cuisine & Vin Amina 01 Net
 Voltaire **Géo** Stéphane Hessel **Afrique-Asie**
ECOUTER

Culture
 Astérix
 MU-
 Photo
 Théâtre

CULTURETHÈQUE
 Votre bibliothèque numérique chez vous et dans votre médiathèque.

INSTITUT FRANÇAIS
 BÉNIN

*La richesse de l'offre numérique française contemporaine.
 Un succès dans le monde entier pour tous les Francophones!
 Essayez et inscrivez-vous !!!*

Nous vous conseillons pour une utilisation optimale
 d'opter pour le navigateur Google Chrome

Réalisation : chrismommas@yahoo.ca

Cette affiche permettra aux usagers d'avoir un aperçu de ce que c'est Culturethèque et surtout de pouvoir avoir accès à leurs magazines, livres, BD préférées, etc. sans même avoir à se déplacer depuis chez eux et pouvoir accéder à des ouvrages qui ne sont même pas dans le fonds de la médiathèque

B -Propositions de support de lecture et du problème de lenteur de la connexion

-Pour les supports de lecture

Avec les progrès technologiques d'autres moyens de lecture s'offrent aux amoureux de la lecture que peut mettre la médiathèque de l'IF de Cotonou à la disposition de ses usagers dont les tablettes et les liseuses qui offrent un confort de lecture satisfaisant puisqu'elles sont légères et peuvent être transportées facilement. A ce sujet, nous proposons donc :

- acquérir de tablettes ou de liseuses compatibles avec la plateforme numérique
- mettre uniquement à la disposition de ceux qui voudront se connecter à Culturethèque les liseuses ou les tablettes
- offrir un moyen d'emprunt de ces liseuses ou tablettes une fois acquises tout comme les livres

-Pour la lenteur de la connexion

Ici nous ne pouvons que proposer aux décideurs de l'institut français en général et de la médiathèque en particulier et comme d'ailleurs un enquêté l'a proposé, d'augmenter le débit de la connexion.

SECTION II : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

L'amélioration de la communication et de la signalétique à la médiathèque de l'IF de Cotonou suppose la résolution d'un certain nombre de problèmes à travers la mise en œuvre des solutions précédemment proposées. Cependant, l'éradication des causes des différents problèmes identifiés ne pourra être complète que lorsque certaines dispositions seront prises pour garantir une efficacité des solutions à mettre en œuvre. C'est dans cette optique que nous proposons les recommandations ci-après :

PARAGRAPHE I : Recommandations pour l'amélioration de la signalétique

Le choix de présentoir est vraiment important dans l'effectivité de l'amélioration des signalétiques et pour cela il faudra choisir des présentoirs qui mettront en avant les livres qui pourront être représentés de façon droite soit de face et de côté et des signalétiques générales doivent être accrochées de façon visible pour tous. A cet effet, on peut choisir des pancartes à chaînes qui descendent sur lesquelles seront écrites les thématiques générales parce qu'avec la nouvelle réforme les usagers trouvent les signalétiques moins visibles. De même, il conviendra d'y ajouter les rayonnages pour plus d'espace au niveau des livres afin de mieux organiser le rayonnage en le faisant par thématique et parallèlement mettre en place un catalogue numérique qui sera mis à la disposition des usagers pour leur permettre de se retrouver facilement. Et

au niveau de l'accueil et le service d'inscription, prévoir des affiches d'orientation.

PARAGRAPHE II : Recommandations pour la plateforme Culturethèque

Pour mieux faire connaître Culturethèque nous pensons qu'il faut organiser des journées de sensibilisation pour qu'elle soit connue et pourquoi ne pas organiser également des animations afin de pouvoir satisfaire les abonnés de **Culturethèque**. Il faudra augmenter le débit de connexion et peut-être prendre des débits spécialement pour la plateforme. Et s'il doit être mis en place le prêt de liseuse, il faudra que le prêteur prenne certains engagements et si possible des mises en gage pour s'assurer qu'il ne va pas disparaître avec la liseuse et établir des réseaux de prêt.

CONCLUSION

Nous aimerons mettre l'accent sur les différents principaux éléments ayant influencé la réalisation de ce mémoire. Il s'agit en l'occurrence de:

- l'insuffisance de la signalétique ;
- l'insuffisance de moyens de communication à l'interne comme à l'externe de la médiathèque ainsi qu'autour de **Culturethèque**.

Il existe 04(quatre) grands types de signalétique : la signalétique d'orientation (espaces et directions) ; la signalétique d'information (règles de fonctionnements, services, programmation) la signalétique des collections (centres d'intérêts, travées /rayons, tablettes, documents) ; la signalétique technique et sécurité : consignes et normes de sécurité. Mais notre travail n'a pas pris en compte la signalétique technique et sécuritaire. Néanmoins, il a brossé toutes les autres signalétiques.

Au niveau de la signalétique d'espace et d'orientation, nous avons proposé un plan architectural de la médiathèque de l'IF de Cotonou, élément principal pour signaler les espaces et les déplacements. Au niveau de la signalétique d'information, les flyers proposés permettront aux usagers une visibilité claire des règles de fonctionnement, des services qu'offre la médiathèque de l'IF de Cotonou. Enfin la signalétique des collections qui se remarque dans notre travail au niveau de la proposition des thématiques qui doivent être affichées dans les rayons précisément sur les étagères pour permettre aux usagers d'avoir une autonomie ou interaction avec le bibliothécaire dans le but d'atteindre le bon rayon ou de trouver le bon document. Elle se remarque aussi au niveau de la promotion de Culturethèque qui contient des ressources numériques et dont le but a été de les rendre visibles.

BIBLIOGRAPHIE

Monographie

1. ASSOCIATIONS DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS (1992) « **Le métier de bibliothécaire** » Paris, Editions du Cercle de la Librairie
2. PIQUET, Michel (2003) « court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques » Paris, Editions du Cercle de la librairie

Webographie

1. MAURY, Yolande « la signalisation au CDI »
http://www.intercdi-cedis.org/spip/intercdiarticle.php3?id_article=700 consultée le 18 aout 2013 à 17h50
2. BRM Signalétique journée,
[http://www.generalfiles.me/.../BRM Signalétique journée](http://www.generalfiles.me/.../BRM_Signalétique_journée) consultée le 21 aout 2013 à 14h 35

ANNEXE

QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE

ENQUETE

A-CULTURETHEQUE

1- Fonction

Fonctionnaire Elève Etudiant Professeur

Expatriés français

2- Connaissez – vous Culturethèque ? Oui Non

3- Y êtes-vous abonnez ? Oui Non

4- Si non pourquoi ?

Jamais entendu parler ça ne m'intéresse pas

Je ne sais pas comment m'inscrire Autres

5- Vous connectez-vous fréquemment sur Culturethèque ? Oui Non

6- Sinon pourquoi ?

Les ressources ne sont pas intéressantes

La connexion est lente

Outils informatiques non adéquat pour la lecture

B- SIGNALÉTIQUE

7- Arrivez-vous à vous retrouver dans la médiathèque facilement en particulier dans les rayonnages (sans l'aide du bibliothécaire)

Oui Non

8- Les thématiques actuelles sont-elles suffisantes pour vous orienter ?

Oui

TABLES DE MATIERES

Déclaration d'engagement du chercheur.....	ii
Dédicaces.....	iii
Remerciement.....	iv
Liste des Sigles et Abréviations.....	v
tableaux.....	vi
Glossaire	vii
Résumé.....	ix
Sommaire.....	x
Introduction générale	1
Chapitre préliminaire : du cadre institutionnel etPhysique de l'étude à la problématique	5
Section1 : cadre physique de l'étude et observations de stage à la médiathèque de l'if de Cotonou	6

*Réflexion sur la communication et la signalétique à la médiathèque de l'Institut
Français de Cotonou*

Paragraphe 1 : présentation du cadre institutionnel de l'étude	6
Paragraphe 2 : observations de stage à la médiathèque de l'IF de Cotonou	14
A. Etat des lieux	14
B. Inventaire des éléments de l'état des lieux	19
Section 2 : ciblage de la problématique de l'étude	21
Paragraphe 1: choix de la problématique et justification du sujet	21
A. Choix de la problématique	21
B-justification du sujet	24
Paragraphe 2 : spécification et détermination des séquences de résolution de la problématique choisie	24
A. Spécification de la problématique.....	24
B. Séquence de résolution de la problématique	27
Chapitre premier : conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude	29
Section 1 : cadre théorique et méthodologique de l'étude	30
Paragraphe 1 : des objectifs de l'étude a la revue de littérature.....	30
A. Fixation des objectifs de l'étude ; identification des causes possibles et formulation des hypothèses	30
B. Revue de littérature	37
Paragraphe 2 : méthodologie adoptée	38
A. Approche théorique	38
B. Approche empirique	38

Section 2 : des enquêtes de vérification des hypothèses aux propositions et suggestions pour la communication et la signalétique à la médiathèque de l'institut français de Cotonou.....	41
Paragraphe 1 : enquêtes et vérification des hypothèses	41
A. déroulement de l'enquête et difficultés rencontrées	41
B. présentation et analyses des résultats de l'enquête	42
Paragraphe 2 : vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.....	48
A. Vérification des hypothèses	48
B. Etablissement du diagnostic	50
Chapitre deuxième : approches de solutions et Conditions de leur mise en œuvre	51
Section 1 : approches de solutions	52
Paragraphe 1 : approches de solutions aux problèmes liés à la communication.....	52
A. Proposition de dépliant.....	52
B. Approches de solutions au problème d'insuffisance de signalétique permettant un accès rapide et libre aux documents	58
Paragraphe 2 : approches de solutions au problème d'absence d'un grand nombre d'abonnés, de supports de lecture efficace pour la plateforme numérique Culturethèque et de connexion fiable	63
A. proposition de flyers à coller à la médiathèque pour faire connaître Culturethèque	63

B. propositions de support de lecture et du problème de lenteur de la connexion	65
Section 2 : conditions de mise en œuvre	66
Paragraphe 1 : recommandations pour l'amélioration de la Signalétique....	66
Paragraphe 2 : recommandations pour la plateforme Culturethèque	67
Conclusion	68
Bibliographie	70
Annexes	71
Tables de matières	72