



REPUBLIQUE DU BENIN

@



MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

@

UNIVERSITE D'ABOMEY – CALAVI

@

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE

@

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION

@

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

OPTION :

Sciences et Techniques de
L'Information Documentaire
(STID)

Filière :

Documentation

Année Académique : 2006 – 2007

THEME

CONTRIBUTION A LA FORMATION DES USAGERS DES SERVICES D'INFORMATION DOCUMENTAIRE UNIVERSITAIRE : CAS DE LA BUC

Réalisé et soutenu par :

HANLANNON A. S. H. Mireille

Sous la direction de :

Maître de stage :

M. Théodore SOSSOUHOUNTO

Directeur de mémoire :

M. Julien DJOSSE
Coordonnateur du CEFOCI

XXIII^{ème} Promotion

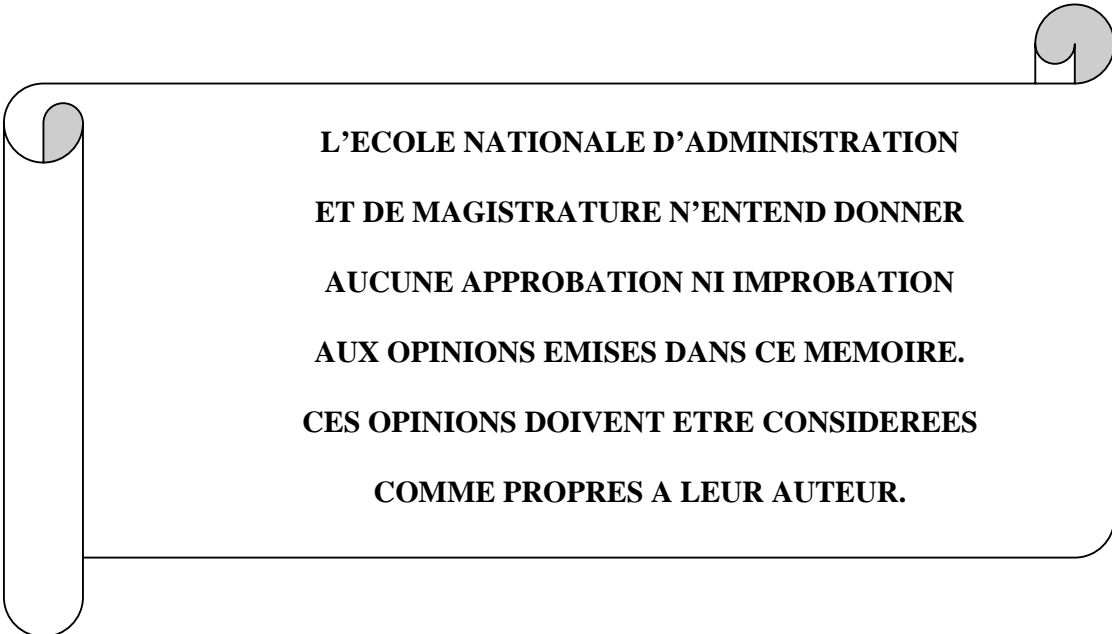
Février 2008

Identification du jury

Président du jury : M. Jean TCHOUGBE

Vice – président du jury : Mme Flore CAKPO-CHICHI GBAGUIDI

Membre du jury : M. Appolinaire GBAGUIDI



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

DEDICACES

A

- Dieu le Père Eternel Tout Puissant
- A mes très chers parents :
 - Papa, infinie reconnaissance pour tout ce que tu ne cesses de faire chaque jour pour l'avenir de tes enfants. Seul Dieu le Père, Eternel des Armées pourra te le rendre au centuple. Papa, tu es irremplaçable.
 - Maman, toute ma gratitude filiale pour m'avoir donné la vie et pour m'avoir éduquée. Ton œuvre ne sera jamais peine perdue. Que Dieu te bénisse !
Maman, tu es un Amour !

REMERCIEMENTS

A

Toutes les personnes qui de près ou de loin ont contribué à l'élaboration de ce mémoire notamment :

- Monsieur DJOSSE Julien, coordonnateur du CEFOCI qui, malgré ses multiples occupations n'a ménagé aucun effort dans la rédaction de ce mémoire.
- Monsieur GBAGUIDI Appolinaire, Enseignant au CEFOCI pour ses conseils.
- Monsieur MEGNINGBETO Eustache, Enseignant au CEFOCI pour ses suggestions et contributions.
- Monsieur SOSSOUHOUNTO Théodore, chef division du service technique de la BUC pour ses suggestions et sa collaboration.
- Monsieur AGBESSI Denis, chef division du service communication et coopération de la BUC pour ses suggestions et sa collaboration.
- Tout le personnel de la BUC pour l'accueil et la collaboration fraternels auxquels nous avons été objet tout au long de notre séjour à la BUC. Que Dieu vous bénisse !
- Mon frère HANLANNON Gabin et mes sœurs Patricia, Chantal, Rachel et Nadège pour leurs soutiens indéfectibles. Profond a été mon enthousiasme. Je vous aime tous.
- Au couple FOUSSENI Mohamed et GUEDOU Estelle pour leurs soutiens indéfectibles. Soyez bénis dans le sang de JESUS-CHRIST.
- Monsieur MENSAH Ruben pour tout.
- Ma sœur-amie DOSSOU-KOHI Bénédicte
- Toute la promotion 2004-2007 du CEFOCI

Liste des sigles et abréviations

- AUF** : Agence Universitaire de la Francophonie
- BUAC** : Bibliothèque Universitaire d'Abomey-Calavi
- BUC** : Bibliothèque Universitaire Centrale
- CEBELAE** : Centre Béninois de Langues Etrangères
- CD-ROM** : Compact Disk Read Only Memory
- CDU** : Classification Décimale Universelle
- CIUF** : Coopération Universitaire Institutionnelle des Universités Francophones de Belgique
- ENAM** : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
- ENEAM** : Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management
- FSA** : Faculté des Sciences Agronomiques
- FASJEP** : Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Politiques
- FAST** : Faculté des Sciences et Techniques
- FLASH** : Faculté des Lettres Arts et Sciences Humaines
- FSS** : Faculté des Sciences de la Santé
- IESB** : Institut d'Enseignement Supérieur du Bénin
- INJEPS** : Institut National de la Jeunesse, de l'Education Physique et du Sport
- LAN**: Local Arial Network
- UAC** : Université d'Abomey-Calavi
- UNB** : Université Nationale du Bénin
- SCD** : Service Commun de Documentation
- SID** : Systèmes d'Information Documentaire

Liste des tableaux

	Pages
1 : Tableau de bord de l'étude	22
2 : Tableau récapitulatif de l'opinion des étudiants	32
3 : Inscription à la BUC	34
4 : Si non pourquoi ?	34
5 : Rythme de fréquentation de la BUC	35
6 : Trouvez-vous toujours les documents dont vous avez besoin ?	36
7 : Etes-vous satisfaits des services qui vous sont offerts ?	36
8 : Connaissez-vous les outils de recherche de la bibliothèque ?	37
9 : Est-il facile pour vous de les manipuler ?	37
10 : Savez-vous si la bibliothèque donne des formations à ses usagers ?	38
11 : Si oui, sous quelle forme ?	38
12 : Comment trouvez-vous la salle de lecture	39
13 : Tableau récapitulatif de l'opinion des enseignants	40
14 : Fréquence d'utilisation de la BUC	41
15 : Etes-vous satisfaits de ses prestations ?	42
16 : Vos besoins sont-ils souvent satisfaits ?	42
17 : Savez-vous que la bibliothèque initie les étudiants à la recherche documentaire ?.....	43
18 : Vous les y avez amenés une fois si oui ?	43

RESUME

La bibliothèque est un lieu de conservation des documents et où se communiquent des connaissances. La communication des connaissances est favorisée par la maîtrise d'un certain nombre d'outils de recherche qui permettent d'avoir accès à l'information. Cette maîtrise des outils de recherche d'information notamment par les usagers passe par une formation qui rend autonomes les usagers et leur donne l'opportunité de manipuler les outils de recherche.

En effet, en dehors des visites guidées organisées au profit des nouveaux étudiants, il faut encore leur donner une formation qui pourra les aider à mieux mener leurs recherches pour retrouver l'information recherchée en peu de temps. C'est ce qui justifie le choix de notre thème : « **Contribution à la formation des usagers des services d'information documentaire universitaire : Cas de la BUC** ». Il vise à étudier l'intérêt et l'importance de la formation des usagers des SID universitaires à l'usage de la bibliothèque. L'objectif général est d'amener les usagers à être autonomes dans l'exploitation des ressources d'information à la BUC. Spécifiquement, elle vise à montrer la nécessité de former les usagers aux usages de la bibliothèque, à évaluer l'exploitation et la qualité de son fonds documentaire par les usagers, la qualité des locaux et suggérer les conditions favorables à une fréquentation régulière de la bibliothèque par les usagers. Ces objectifs sont soutenus par quatre hypothèses :

- l'insuffisance et le manque de recyclage dans la formation des usagers sont à la base de l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence ;
- l'irrégularité des usagers à la BUC explique leur méconnaissance de ses outils de recherche ;
- l'impatience des usagers à accéder rapidement à l'information recherchée explique la non maîtrise des outils de recherche documentaire ;
- la non maîtrise de la formulation des besoins de recherche est à l'origine de la mauvaise formulation des besoins de recherche par les usagers ;

A partir de la revue documentaire et du questionnaire adressés aux usagers, les différentes hypothèses sont toutes vérifiées, et les diagnostics établis. Ainsi donc, et dans la logique des choses, des approches de solutions et des recommandations ont été formulées à l'endroit des autorités de tutelle de la BUC, et à l'endroit des usagers pour une formation beaucoup plus réussie.

GLOSSAIRE

Dans ce travail, l'on rencontrera certains mots ou expressions qu'il nous semble important de définir.

❖ **Fichier Kardex** :

La marque d'un fichier de bulletinage utilisé à défaut d'un fichier de dépouillement et qui comprends :

- le titre du périodique
- la cote
- le nom de l'éditeur

❖ **Liste Rameau** :

C'est une liste de choix des vedettes matières à l'intention des bibliothèques.

❖ **Listes Electres** :

Présentation de la liste rameau sous forme de CD par les éditions Electres.

SOMMAIRE

Introduction

Chapitre préliminaire : Des observations de stage à la méthodologie de l'étude

Section 1 : Des observations de stage au ciblage de la problématique

Paragraphe I : Présentation de la Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC) et observations de stage

Paragraphe II : De l'inventaire des éléments de l'état des lieux de base à la vision globale de résolution de la problématique spécifiée

Section 2 : Des objectifs de l'étude à la méthodologie adoptée

Paragraphe I : Objectifs et hypothèses

Paragraphe II : Revue de la littérature et méthodologie adoptée

CHAPITRE PREMIER : De l'organisation des enquêtes à l'établissement du diagnostic

Section 1 : Collecte et présentation des données

Paragraphe I : Préparation et réalisation de la collecte

Paragraphe II : Présentation et limites des données

Section 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

Paragraphe I : Présentation et analyse des données

Paragraphe II : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

CHAPITRE DEUXIEME : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre

Section 1 : Approche de solutions

Paragraphe I : De la connaissance de la BUC par les usagers, à l'utilisation des ouvrages de référence

Paragraphe II : Pour une utilisation efficiente des outils de recherche documentaire par les usagers

Section 2 : Conditions de mise en oeuvre des solutions

Paragraphe I : Recommandations à l'endroit des responsables politico-administratifs

Paragraphe II : Recommandations à l'endroit des usagers des services d'information documentaire universitaire notamment de la BUC et du personnel

Conclusion

Bibliographie

Annexes

Table des matières

INTRODUCTION

Former les usagers des services d'information documentaire est l'un des défis majeurs des spécialistes de l'information documentaire.

Objet de réflexion depuis des siècles, la formation des usagers aux outils de recherche documentaire a pris une certaine importance de nos jours au point où beaucoup de spécialistes estiment qu'elle constitue l'une des activités auxquelles les SID devront accorder une attention particulière.

En effet, les idées concernant la nécessité d'une « instruction » à la bibliothèque ont été émises pour la première fois vers les années 1840 aux Etats-Unis par EMERSON qui réclamait alors la création dans les collèges d'un poste de « professeur des livres », le jugeant indispensable.

Cependant, c'est en 1876 que le concept de bibliothécaire-éducateur a commencé à prendre forme. On notait alors à cette époque, un développement simultané de l'instruction des usagers (éduquer l'utilisateur à la bibliothèque) et la formation des bibliothécaires.

C'est en effet l'information électronique (en ligne) qui a remis à l'honneur la formation des usagers. La nouveauté des premières techniques d'information rendait nécessaires des formations à l'interrogation des banques de données. Mais autrefois étant complexes et coûteux, ces systèmes (utilisés seulement par les spécialistes) sont devenus aujourd'hui des outils d'un usage quotidien et facile dans les bibliothèques, centres de documentation et chez le public en général. Ce large usage a rendu de plus en plus nécessaire le besoin de formation.

Il est donc question de permettre aux usagers des SID, d'être autonomes lors d'une recherche documentaire. L'autonomie implique la connaissance, et la maîtrise des outils de recherche documentaire mis à leur disposition par les services d'information. Elle doit s'exercer dans les bibliothèques universitaires pour une meilleure exploitation de l'information surtout dans un contexte purement scientifique où elle doit être traitée avec précaution.

Il en est de même de la Bibliothèque Universitaire Centrale de L'Université d'Abomey-Calavi qui, pour une meilleure utilisation de ses services et de ses outils de recherche par les usagers, doit mener des actions allant dans le sens d'une formation efficiente de ses usagers. Ceci pour leur donner l'opportunité de se familiariser avec la bibliothèque afin de maîtriser les outils

de recherche dont elle dispose, pour des recherches documentaires pointues menant à des résultats positifs avec la satisfaction des usagers.

Ces divers éléments d'appréciation nous ont amené à approfondir la réflexion sur la formation des usagers de la Bibliothèque Universitaire Centrale.

Notre étude s'intitule donc « **Contribution à la formation des usagers des services d'information documentaire universitaire : Cas de la BUC** ». Le fil conducteur de cette étude pourrait se développer sur trois chapitres.

Le chapitre préliminaire présentera le cadre théorique du travail, l'état des lieux de base, la problématique de l'étude et la méthodologie adoptée.

Le chapitre premier donnera ensuite les résultats de l'enquête que nous avons menée auprès des usagers à travers les questionnaires et l'analyse de ses résultats.

Enfin le deuxième chapitre fera des propositions et des recommandations et mettra aussi l'accent sur la nécessité et l'utilité de former les usagers des SID universitaires en l'occurrence ceux de la BUC.

CHAPITRE PRELIMINAIRE :

**Des observations de stage à la
méthodologie de l'étude**

Section 1 : Des observations de stage à la BUC au ciblage de la problématique

Notre stage à la Bibliothèque Universitaire Centrale nous a permis de présenter la BUC, de restituer nos observations de stage et de cibler la problématique de l'étude.

Paragraphe I : Présentation de la BUC et observations de stage

Nous traiterons de l'organisation puis des prestations de la BUC.

A- Historique, missions, attributions, organisation, fonctionnement et fonds documentaire

1- Historique

La Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC) est la première structure documentaire de l'Université d'Abomey- Calavi. Elle a été créée en 1970 à partir du décret n°70/217/CP/MEN du 21 Août 1970 qui a fondé l'Université du Dahomey. Elle a hérité du fonds documentaire de l'ex-Institut d'Enseignement Supérieur du Bénin (IESB). Cet institut était une unité universitaire partagée par le Dahomey et le Togo dont la série scientifique dénommée Ecole des Sciences était logée à Porto-Novo et celle littéraire basée à Lomé.

Cette bibliothèque avait occupé les mêmes locaux que le Rectorat à sa création avant d'intégrer les locaux actuels en Juillet 1975, suite au délogement de l'Université du Dahomey sur le site d'Abomey-Calavi. L' Université du Dahomey a changé de dénomination à la suite du changement de nom du pays par les mouvements révolutionnaires des années 70 est devenue Université Nationale du Bénin (UNB) en 1979. Il en sera de même pour la BU qui est devenue à partir de 1979 Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC).

L'Université Nationale du Bénin a été créé à partir de 1979, d'autres unités de formations spécialisées dotées de bibliothèques dont : la bibliothèque de la Faculté des Sciences Agronomiques (FSA), la bibliothèque de l'Ecole Nationale d'Economie Appliquée (ENEAM ex-INE), la bibliothèque de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM ex-CEFAP), la bibliothèque du Centre Béninois de Langues Etrangères (CEBELAE), la

bibliothèque de l'Institut Nationale de la Jeunesse, de l'Education physique et du Sport (INJEPS ex-INEPS), la bibliothèque de la Faculté des Sciences de la Santé (FSS), et les bibliothèques de section ou laboratoires (SEDOR à la FASJEP, les unités de laboratoire de la FAST : mathématiques, zoologie, chimie, physique, géologie).

A partir de la création de ces unités documentaires, la Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC) est devenue Bibliothèque de l'Université (BU) car les structures documentaires des facultés et les bibliothèques des écoles professionnelles devraient être organisées autour d'elle.

Cependant, il est à noter qu'à partir de 1990, des propositions de réorganisation ont été faites par les autorités de la BUC pour rationaliser la gestion de la documentation sur l'Université d'Abomey-Calavi (UAC). C'est dans cette optique que la nouvelle dénomination prévue est Bibliothèque Universitaire d'Abomey-Calavi (BUAC) dont le projet élaboré est en étude auprès des responsables d'établissement.

2- Missions et attributions

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

- la documentation scientifique ;
- les prêts et les échanges nationaux et internationaux des documents et des autres supports de l'information ;
- la réfection et la remise en état des ouvrages scientifiques ;
- la collecte et l'entretien des ouvrages scientifiques ;
- l'assistance technique aux bibliothèques spécialisées des Etablissements de Formation et de Recherche.

Un arrêté ministériel est prévu pour réorganiser l'ensemble des structures documentaires de l'UAC dans un système intégré dénommé BUAC. Cet arrêté a prévu comme missions de :

- mettre en oeuvre la politique documentaire de l'UAC, coordonner les moyens correspondants et évaluer les services offerts aux usagers ;
- acquérir, gérer et communiquer les documents de toutes sortes qui appartiennent à l'UAC ou qui sont à sa disposition ;

- participer à l'intention des utilisateurs à la recherche sur ces documents, à la production de l'information scientifique et technique, à la diffusion ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'UAC ;
- favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services, toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche ;
- coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objets, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation aux catalogues collectifs ;
- former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique ;
- fournir des services d'expertise, d'étude et de conseil aux administrations, entreprises et personnes physiques et morales, notamment dans les domaines de l'information, de la documentation, de la communication, des archives ou des technologies de l'information et de la communication.

3- Organisation et fonctionnement

Ici l'accent sera mis sur l'organisation structurelle et le fonctionnement de la BUC

a- Organisation structurelle

La BUC est composée de trois services à savoir le service technique, le service communication et coopération, le service financier et administratif.

-Le service technique

Le service technique est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de développement des collections de la BUC , de la coordination des programmes de commissions scientifiques consultatives de la documentation , de l'évaluation et de l'élégage des collections enfin de la gestion des budgets d'acquisition.

Il supervise également le traitement des collections, le catalogage, le bulletinage, l'indexation matière ou systématique et le dépouillement des périodiques, l'élaboration et la gestion des produits documentaires, le contrôle de la reliure des périodiques.

Le service technique veille aussi au respect des normes, à la compatibilité des formats dans le traitement des documents et à la mise en commun des catalogues de l'ensemble des structures de la BUC.

Enfin, il coordonne les activités de protection des documents, d'entretien quotidien des collections, de gestion et de contrôle des documents de réserve.

-Le service communication et coopération

Ce service est composé de trois divisions à savoir :

- **la division de prêt et communication des documents**

Cette division s'occupe de l'organisation des documents (classement à partir de la CDU), mais également de la communication des documents. La communication des documents se fait soit par la consultation sur place ou le prêt à domicile. Ce dernier est subordonné à une carte établie à partir du bordereau d'inscription et de la photo d'identité pour les nouveaux étudiants puis de l'ancienne carte pour les anciens. Concernant les enseignants, le prêt des documents se fait à partir d'une fiche établie pour chaque enseignant. Cette fiche est gardée à la bibliothèque et gérée par l'un des membres du personnel de la bibliothèque. La présentation de cette fiche est jointe en annexe.

- **la division assistance et orientation des usagers**

Elle s'occupe de la formation des usagers qui passe d'abord par l'accueil des étudiants (surtout les nouveaux), ensuite l'appropriation des outils de recherche bibliographiques (catalogue manuel, catalogue informatisé, consultation des ouvrages de référence, des périodiques) et des exposés sur la notion d'information scientifique et technique.

- **la division gestion des salles publiques**

Cette division s'occupe de l'accueil, de l'ordre, de la propreté et des statistiques de fréquentation.

- Le service financier et administratif

Par manque de ressources humaines, le Service Administratif et Financier est réduit à un secrétariat administratif qui s'occupe des questions du personnel et des courriers.

b- Fonctionnement

Les différents services précités sont ceux qui animent la vie de la BUC. Le développement des collections est assuré par le service technique qui s'occupe de la politique d'acquisition prenant en compte les besoins des étudiants et des enseignants. Ces besoins exprimés par les enseignants et étudiants sont contrôlés et complétés dans les listes "Electres" et "les livres disponibles". Le catalogue des éditeurs est envoyé aux enseignants pour leur permettre d'opérer des choix.

La Coopération Universitaire Institutionnelle des Universités Francophones de Belgique soutient financièrement la BUC dans ses acquisitions.

Malgré les efforts consentis en matière d'acquisition, les besoins ne sont toujours pas satisfaits. **Il faudra donc avoir recours à d'autres sources de financement pour accroître le fonds documentaire.**

Enfin, il faudra trouver un moyen **pour multiplier les exemplaires en tenant compte des statistiques de prêt par domaine.**

Le service technique s'occupe également du traitement (matériel et intellectuel) des documents .

- **Traitement matériel**

Il se traduit par l'estampillage, l'enregistrement et l'équipement des documents (fiche à retourner, pochette, fiche témoin).

- **Traitement intellectuel**

A ce niveau nous avons :

- L'indexation systématique utilisant la CDU et l'indexation matière utilisant la liste rameau ;
- Le catalogage aboutissant à l'enregistrement des données sous WINISIS et le catalogue imprimé organisé en deux parties à savoir l'index et les références bibliographiques.

La recherche des documents se fait à partir des fichiers manuels, le catalogue imprimé et sous WINISIS. Au niveau des périodiques, c'est le fichier Kardex qui est utilisé pour la recherche. Signalons que périodiquement, la base de données subit des mises à jours. Ainsi donc, pour faciliter la recherche, le catalogue imprimé devra également subir des mises à jours pour permettre une conformité entre les références.

Il convient de souligner que la consultation des ces outils de recherche est souvent difficile pour les usagers qui ne sont généralement pas habitués à leur utilisation ou ne s'y connaissent pas du tout.

De plus leur incapacité à bien formuler leurs besoins de recherche rend parfois difficile la recherche de l'information, **d'où la nécessité pour la BUC de généraliser la formation aux usagers pour leur permettre de mener convenablement leurs recherches.**

B- Services offerts, populations cibles, et taux de fréquentation

1- Services offerts au public

a- Fonds documentaire

Le fonds documentaire de la BUC est un fonds multidisciplinaire. Il est riche de plus de trente mille (30.000) volumes. Les monographies sont rangées et classées à partir de la Classification Décimale Universelle (CDU). En dehors des monographies, la BUC dispose de plus de quatre vingt cinq (85) titres de périodiques. Malheureusement ce fonds n'est plus aujourd'hui actualisé par faute de moyens. De plus il n'est plus régulièrement traité (bulletinage, dépouillement) par manque de personnel qualifié. Cependant un effort est en train d'être fait dans ce sens pour initier un agent commis à cette tâche.

b- Partenariat

La BUC est en partenariat avec plusieurs institutions universitaires telles que :

- l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) qui apporte des appuis importants en technologie et en documentation puis ;

- la Coopération Universitaire Institutionnelle des Universités Francophones de Belgique (CIUF) qui apporte un soutien considérable au développement des collections et à la formation du personnel.

c- Prestations

Première unité documentaire de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC), la BUC offre à ses usagers (étudiants, enseignants ou chercheurs) différentes catégories de services. Destinée à servir le public universitaire, elle leur offre la consultation sur place des documents et le prêt à domicile. Faute de documents en nombre suffisant, le délai du prêt à domicile est passé de quinze (15) à sept (7) jours par document et par étudiant afin de permettre à tous un accès équitable à l'information. Pour les enseignants le nombre de documents prêtés est passé de cinq (5) à trois (3) par mois et par enseignant.

Ensuite la BUC initie des séances de formation à l'endroit de ses usagers. Elles se font généralement sous forme d'aide et d'orientation à l'endroit surtout des nouveaux étudiants.

Par surcroît, malgré les efforts déployés par le personnel vers les facultés à travers les chefs d'établissement pour informer les usagers d'une telle formation, il n'est pas rare de constater toutes les difficultés auxquelles sont confrontés les usagers dès leur arrivée à la BUC en ce qui concerne la recherche documentaire.

Enfin la BUC mène sa politique marketing à l'endroit des facultés, étudiants et enseignants à travers des affiches et la publication de la liste des nouvelles acquisitions.

d- Equipements

- **Le magasin**

Le magasin comporte neuf cent mètres linéaires de rayonnages en bois massif, composés de rayons à doubles faces et de rayons simples adossés au mur.

- **La salle de lecture**

- **La banque de prêt**

Prévue pour quatre agents, elle est faite en bois massif.

La salle de lecture renferme trois postes de travail à savoir :

- le poste d'accueil à l'entrée de la bibliothèque,
- le poste de travail du chargé de l'orientation des usagers et,
- le poste de travail du gestionnaire des périodiques.

➤ **L'espace lecture**

Il est meublé de vingt grandes tables d'une capacité de dix lecteurs par table ce qui fait au total deux cents places assises. Les présentoirs sont également rangés à la salle de lecture à défaut d'un espace approprié pour les périodiques. Malheureusement le nombre sans cesse croissant des usagers, surtout des étudiants fait que l'espace lecture devient de jour en jour insuffisant. **Il faudra donc penser à un agrandissement de l'espace lecture.**

La bibliothèque dispose de documents variés de par leur nature : monographies, mémoires, périodiques qui sont pour la plupart en français et en anglais ce qui nous permet d'affirmer que **le fonds est varié.**

La bibliothèque, malgré son effectif non négligeable de spécialistes **souffre d'un manque de personnel pour l'exécution de certaines tâches notamment la gestion des périodiques.**

• **Equipements informatiques**

Les équipements informatiques comprennent :

- deux ordinateurs à la salle de lecture, connectés dans un réseau Local Areal Network (LAN) d'une capacité de vingt postes et permettant d'accéder à Internet et à la recherche dans la base de données. Ces deux postes sont largement insuffisants par rapport au nombre d'usagers qui fréquentent chaque jour la bibliothèque. **Il se pose donc à ce niveau un problème d'insuffisance de matériels informatiques dans la salle de lecture.**

En dehors de l'insuffisance de matériels informatiques dans la salle de lecture, il est à signaler **qu'elle ne dispose pas non plus de photocopieur**, ce qui oblige d'ailleurs les usagers à déposer une garantie avant de sortir avec les documents à photocopier.

- **Personnel**

La bibliothèque dispose de :

- deux professionnels de niveau post universitaire,
- trois professionnels de niveau universitaire,
- quatre agents assistants de niveau universitaire et
- onze autres agents de niveaux divers.

2- Population cible et taux de fréquentation

a- Population cible

La principale cible à la BUC se trouve être les étudiants à la quête d'informations utiles soit pour approfondir leur cours ou pour avoir des informations en vue de réaliser un dossier ou un exposé.

Ensuite nous pouvons citer les enseignants pour qui la BUC offre l'opportunité de faire des recherches sur les cours à dispenser à leurs étudiants

Enfin nous avons les chercheurs qui fréquentent également la BUC pour des informations relatives à leurs enquêtes.

b- Taux de fréquentation des usagers de la BUC de 2005 à 2007

Catégorie d'usagers	Années Universitaires 2005-2006/2006-2007										
	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai.	Juin.	Juil.	Total
Enseignants	2	5	3	/	9	3	2	2	2	3	31
	1	2	/	9	3	7	1	2	5	/	30
Total	3	7	3	9	12	10	3	4	7	3	61
Etudiants	1948	1049	1652	4426	12439	13486	9585	26097	25644	27286	123612
	1370	2014	1275	4563	11490	19994	1405	17169	13379	7464	80123
Total	3318	3063	2927	8989	23929	33480	10990	43266	39023	34750	203735

Source : Registre de fréquentation des usagers de la BUC

Paragraphe II : De l'inventaire des éléments de l'état des lieux de base à la vision globale de résolution de la problématique spécifiée

A- Inventaire des atouts et des problèmes

A partir de l'exposé précédemment fait, nous pouvons établir un récapitulatif des problèmes (les faiblesses et les menaces) et des atouts (les forces et les opportunités).

1- Inventaire des atouts

La BUC dispose d'importants atouts dont :

- la connexion à l'Internet
- la variété de son fonds documentaire
- un taux de fréquentation élevé
- l'utilisation du logiciel WINISIS pour la recherche de l'information

2- Inventaire des problèmes

Nous mettrons ici l'accent sur les faiblesses et les menaces qui sont:

- le manque de personnel,
- l'insuffisance de matériels informatiques
- l'absence de programme de formation continue au profit du personnel
- l'insuffisance d'espace (espace de lecture)
- la méconnaissance de la bibliothèque et des outils de recherche par les usagers
- la mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers
- l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence
- l'inaptitude des usagers à bien formuler leurs besoins de recherche

B- Du regroupement des problèmes spécifiques par centres d'intérêt à la formulation du sujet

1- Regroupement des problèmes spécifiques par centre d'intérêt.

N°	Centres d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes Généraux	Problématiques
1	Infrastructures d'accueil	-l'exigüité de l'espace lecture -l'exigüité du magasin -Inexistence de salle ou laboratoire de formation des usagers	Insuffisance d'espace adéquat	Problématique d'extension de l'espace existant
2	Equipement et fonctionnement	-le manque de personnel -l'insuffisance de matériels informatiques -l'absence de programme de formation continue au profit du personnel -La non actualisation des collections de	Gestion non performante de l'organisation et de l'équipement de la BUC	Problématique d'une gestion performante de l'organisation et de l'équipement de la BUC
3	Outils de recherche	-la méconnaissance des outils de recherche par les usagers -l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence -la mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers -l'incapacité des usagers à toujours bien formuler leurs besoins de recherche	Insuffisance de la formation des usagers de la BUC	Problématique d'une meilleure formation des usagers de la bibliothèque

2- Choix de la problématique de l'étude et formulation du sujet

a- Choix de la problématique

L'analyse des différents problèmes énoncés montre clairement ceux auxquels est confrontée la BUC et auxquels il faudra apporter des mesures correctives pour qu'elle favorise une meilleure prestation.

Trois problématiques se dégagent de l'analyse de l'état des lieux et se présentent comme suit :

- Problématique d'extension de l'infrastructure d'accueil;
- Problématique d'une gestion performante de l'organisation et de l'équipement de la BUC ;
- Problématique de la formation des usagers à l'utilisation des ressources informationnelles.

Ces trois problèmes dans l'ensemble sont d'une importance capitale et doivent être pris en compte par la BUC afin d'être résolus. Cependant ne pouvant pas à la fois résoudre ces trois problèmes dans notre mémoire, nous nous attacherons uniquement à la résolution de la troisième problématique libellée comme suit : "Problématique de la formation des usagers des Services d'Information Documentaire universitaire : Cas de la BUC ". La résolution de cette problématique prendra en compte un certain nombre de problèmes spécifiques à savoir :

- Méconnaissance des outils de recherche par les usagers ;
- Mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers ;
- Mauvaise utilisation des ouvrages de référence et des périodiques ;
- Difficultés des usagers à exprimer leurs besoins d'information.

Ainsi dans le but d'aider les usagers de la BUC à avoir accès rapidement à l'information désirée, nous avons choisi de mener notre étude sur le thème :

“ CONTRIBUTION A LA FORMATION DES USAGERS DES SERVICES D'INFORMATION DOCUMENTAIRE UNIVERSITAIRE : CAS DE LA BUC “

b- Énoncé du problème

Une bibliothèque est un lieu de savoir où se communiquent des informations dans les divers domaines de la connaissance. Les bibliothèques universitaires qui s'inscrivent dans cette dynamique ont pour missions de mener des politiques documentaires pouvant aider les usagers à accéder aux différentes sources d'information et leur permettre de retrouver l'information désirée. Cet accès à l'information par les usagers n'est efficace qu'à partir d'une bonne maîtrise des techniques de recherche documentaire.

Plusieurs écrits notamment des comptes rendus, des rapports, et des ateliers mettent l'accent sur l'importance de la formation des usagers des bibliothèques en général et ceux des bibliothèques universitaires en particulier, pour une meilleure exploitation de l'information et des outils de recherche bibliographique. De plus l'état des lieux dans les bibliothèques universitaires montre les difficultés auxquelles sont confrontés les utilisateurs des SID dans la recherche de l'information. Pour beaucoup de spécialistes, les bibliothèques universitaires, vecteurs de la communication de l'information scientifique et technique, doivent, pour réussir leurs missions, mener des politiques de l'accueil, de l'assistance et de la formation des usagers.

Peut-on affirmer aujourd'hui que la BUC mène réellement des actions dans ce sens ? Les utilisateurs, notamment les étudiants et les enseignants, fréquentent – ils régulièrement la BUC ? Quel est le pourcentage d'enseignants et d'étudiants qui la fréquente ? Quelle exploitation est faite de son fonds documentaire ? Quelles impressions ont-ils de ce fonds ? Quelles sont les politiques de promotion et de marketing que mène la BUC pour valoriser son fonds documentaire et attirer vers elle un nombre impressionnant d'usagers ? Quel est leur degré de satisfaction ?

Telles sont quelques questions auxquelles nous nous efforcerons d'apporter des éléments de réponses lors de notre démarche méthodologique.

➤ **Vision globale de résolution de la problématique**

Après avoir choisi les problèmes spécifiques, énoncé le problème à résoudre, établi les hypothèses, nous devons préciser notre vision globale de résolution de la problématique.

Rappelons que le problème général est : **Insuffisance de la formation des usagers de la BUC.**

La résolution du problème spécifique N°1 lié à l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence et des périodiques par les usagers se fera à travers l'institution au sein de la BUC de séances d'initiation à l'utilisation des ouvrages.

Quant à celle du problème spécifique N°2 lié à la méconnaissance des outils de recherche documentaire de la BUC par ses usagers, il s'agira de faire comprendre aux usagers que la recherche documentaire passe d'abord par la connaissance d'un certain nombre d'outils indispensables pour effectuer une bonne recherche.

Pour résoudre le problème spécifique N°3 lié à la non maîtrise de l'utilisation des outils de recherche documentaire, des actions devront être menées par la BUC dans le sens de l'orientation et de l'initiation des usagers aux outils de recherche documentaire dont elle dispose afin de leur permettre d'être autonomes lors des recherches.

Pour ce qui concerne le problème spécifique N°4 lié aux difficultés des usagers à exprimer leurs besoins d'information, la BUC doit amener ses usagers à mieux identifier leurs besoins pour rendre fiable et aisée la recherche.

Section 2 : Objectifs de l'étude et méthodologie adoptée

Paragraphe I : Objectifs et hypothèses de l'étude

Objectif général

L'objectif général ici sera d'amener les usagers à être autonomes dans l'exploitation des ressources d'information de la BUC.

Objectifs spécifiques

Pour atteindre l'objectif général, il faudra passer par des objectifs spécifiques liés aux problèmes spécifiques énumérés. Ces objectifs spécifiques sont :

Objectif spécifique N°1

Apprendre aux usagers à exploiter rationnellement les ouvrages de référence.

Objectif spécifique N°2

Faire découvrir la BUC et ses outils de recherche aux usagers.

Objectif spécifique N°3

Apprendre aux usagers à mieux maîtriser l'utilisation des outils de la recherche documentaire.

Objectif spécifique N°4

Amener les usagers à mieux identifier leurs besoins de recherche.

Hypothèses et tableau de bord de l'étude

Causes et hypothèses liées au problème général

Pour résoudre le problème lié à l'insuffisance de la formation des usagers de la BUC, nous avons essayé de trouver ce qui serait à la base de ce problème. Comme cause nous avons " l'Inexistence d'une politique de formation des usagers ". D'où l'hypothèse suivante :

L'insuffisance de la formation des usagers de la BUC est causée par l'inexistence d'une politique de formation des usagers.

Cause et hypothèse liées au problème spécifique N°1

Pour résoudre le problème lié à l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence et des périodiques par les usagers, nous avons essayé de trouver la cause qui pourrait être à la base d'un tel problème. Comme cause, nous avons "L'insuffisance dans la formation et le manque de recyclage des usagers à l'utilisation des ouvrages de référence". D'où l'hypothèse suivante :

Le manque de recyclage dans la formation des usagers est à la base de l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence.

Cause et hypothèse liées au problème spécifique N°2

Pour justifier la méconnaissance des outils de recherche de la BUC par ses usagers, nous avons trouvé comme cause "L'irrégularité des usagers dans la fréquentation de la BUC"

Comme hypothèse nous avons :

L'Irrégularité des usagers dans la fréquentation de la BUC explique leur méconnaissance de ses outils de recherche.

Cause et hypothèse liées au problème spécifique N°3

L'analyse de la non maîtrise de l'utilisation des outils de recherche documentaire nous amène à trouver comme cause : "Impatience des usagers à accéder rapidement à l'information recherchée ". Comme hypothèse nous avons :

L'impatience des usagers à accéder rapidement à l'information recherchée explique la mauvaise utilisation des outils de recherche documentaire.

Cause et hypothèse liée au problème spécifique N°4

Pour résoudre le problème lié à l'inaptitude des usagers à mieux formuler leurs besoins de recherche, nous avons trouvé comme cause : "Non maîtrise de la formulation des besoins de recherche " Comme hypothèse nous avons :

La non maîtrise de la formulation des besoins de recherche est à l'origine de la mauvaise formulation des besoins de recherche par les usagers.

Tableaux de bord de l'étude(TBE) : Tableau 1

Niveaux d'analyse	Problématiques	Objectifs	Causes (supposées être à la base des problèmes)	Hypothèses
Niveau général	L'insuffisance de la formation des usagers de la BUC	Amener les usagers à être autonomes dans l'exploitation des ressources d'information de la BUC	Inexistence d'une politique de formation des usagers	L'insuffisance de la formation des usagers de la BUC est causée par l'inexistence d'une politique de formation des usagers
Niveaux spécifiques	1 L'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence par les usagers.	Apprendre aux usagers à exploiter rationnellement les ouvrages de référence.	Insuffisance dans la formation et manque de recyclage des usagers à l'utilisation des ouvrages de référence.	Le manque de recyclage dans la formation des usagers est à la base de l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence.
	2 Méconnaissance des outils de recherche de la BUC par ses usagers	Faire découvrir la BUC et ses outils de recherche aux usagers	Irrégularité des usagers dans la fréquentation de la BUC	L'irrégularité des usagers dans la fréquentation de la BUC explique leur méconnaissance de ses outils de recherche
	3 Non maîtrise de l'utilisation des outils de la recherche documentaire	Apprendre aux usagers à mieux maîtriser l'utilisation des outils de la recherche documentaire	Impatience des usagers à accéder rapidement à l'information recherchée	L'impatience des usagers à accéder rapidement à l'information recherchée explique la mauvaise utilisation des outils de recherche documentaire
	4 Inaptitude des usagers à bien formuler leurs besoins de recherche	Amener les usagers à mieux identifier leurs besoins de recherche	Non maîtrise de la formulation des besoins de recherche	La non maîtrise de la formulation des besoins de recherche est à l'origine de la mauvaise formulation des besoins de recherche par les usagers

Paragraphe II : Revue de la littérature et méthodologie adoptée

A - Revue de la littérature

Selon le petit Robert 2000 la formation est perçue comme l'action de former, de se former ; manière dont une chose se forme ou est formée. C'est aussi l'ensemble des connaissances théoriques et pratiques dans une technique, un métier ; leur acquisition.

Pour le même dictionnaire un usager est une personne qui utilise un service public, le domaine public.

Pour le Bulletin des Bibliothèques de France (BBF) 1999 « La formation des usagers des bibliothèques », la formation recouvre tout type d'activités à caractère didactique, organisée à l'intention des lecteurs, venant en complément du renseignement bibliographique individuel, et destinée à les rendre autonomes dans l'utilisation de la bibliothèque et la recherche d'information.

Un usager pour le Dictionnaire de l'Information est une personne qui fait (lit, butine, zappe, regarde, écoute, touche etc.) avec la matière information pour obtenir un effet qui satisfasse son besoin d'information. Toujours selon ce même dictionnaire l'utilisateur peut être un lecteur, un visiteur, un auditeur, un spectateur. Il peut selon l'expérience être novice ou expert, régulier ou irrégulier.

Selon le Vocabulaire de l'Information, un usager de l'information est de façon générale un terme employé pour désigner une personne satisfaisant un besoin d'information quels que soient les moyens pour y parvenir.

Dans le même ordre d'idée le terme utilisateur faisant référence à l'emploi d'un service, d'un système d'information, d'un outil documentaire particulier pour satisfaire ce besoin d'information.

Il ressort donc de ces définitions que la formation des usagers des Bibliothèques et SID universitaires revêt des aspects divers mais qui se complètent. Ce sont ces divergences que certains spécialistes ont voulu élucider en émettant leurs points de vue sur la formation des usagers.

Selon Marie Hélène Dougnac dans le Bulletin des Bibliothèques de France, l'aide à l'utilisateur « constitue indéniablement le service de base après une offre documentaire adaptée au public cible ».

D'après elle la formation des usagers « permet de former le public (cible) et de l'amener à un degré d'autonomie indispensable du point de vue intellectuel et informationnel grâce à la maîtrise des nouvelles technologies et des stratégies de recherche documentaire qu'elles induisent ».

Pour Yves Tessier de l'Université Laval la formation documentaire est « l'ensemble des activités d'apprentissage permettant de connaître et d'utiliser les ressources documentaires de façon optimale, afin de répondre à des besoins d'information pour fins d'étude, de recherche et de ressourcement permanent ».

Jacques De Kimpe quant à lui apporte des éclaircissements sur la formation des usagers en affirmant : « Pour être clair, nous définissons la formation des utilisateurs par les actions que la bibliothèque entreprend pour réduire les barrières empêchant l'accès à l'information ».

Depuis longtemps les bibliothécaires considèrent que la formation des usagers fait partie de leurs missions. C'est dans cette optique que Rochester University, aux Etats-Unis, déclarait: « A librarian should be more than a keeper of books; he should be an educator ». Ainsi pour caractériser les diverses actions de formation, il est nécessaire de mettre l'accent sur certaines expressions utilisées dans la littérature professionnelle anglo-saxonne. Trois expressions permettent d'établir une sorte de typologie graduée des actions. Nous avons :

- Library orientation
- Library instruction
- Information management education

L'expression Library orientation correspond à un premier niveau de formation. Il s'agit ici d'une initiation de base ayant pour objectif de permettre aux usagers de comprendre comment la bibliothèque est organisée physiquement, de repérer le classement et la localisation des collections, de découvrir des services offerts, de se sentir en confiance dans une atmosphère accueillante.

L'expression Library instruction correspond à un second niveau de la formation, plus centrée sur l'utilisation de la bibliothèque. Il s'agit de permettre aux lecteurs de connaître la typologie des outils de recherche, de savoir utiliser le ou les catalogues et leurs index, de comprendre la structure d'une notice, d'acquérir quelques principes de base de la recherche restituant trop de bruit ou au contraire trop de silence.

Quant à l'expression Information management education, elle correspond à un troisième niveau de la formation qui porte sur l'utilisation et la maîtrise de l'information. Il s'agit de savoir évaluer les résultats d'une recherche, de savoir faire la distinction entre source primaire et littérature secondaire. Il s'agit en un mot de savoir évaluer et sélectionner l'information, c'est-à-dire d'acquérir une « Culture de l'information » ou information literacy.

Dans son article tiré du Bulletin des bibliothèques de France et intitulé « Nouveaux outils pour la recherche » ELISABETH Noël affirme que : « la plupart des actions menées sur la formation des usagers restent modestes et peu visibles tant par la communauté des bibliothèques que par les universités elles-mêmes ». De plus ces formations concernent toujours un nombre restreint d'étudiants. Elles s'adressent généralement aux étudiants en fin de cycle pour la réalisation d'un travail de mémoire (recherche dans une base de données bibliographiques sur CDROM). Par surcroît rares sont les universités qui arrivent à toucher tous les étudiants pour cette formation ; elles ne touchent qu'un petit nombre d'entre eux.

Toujours dans ce même article MONTBRUN Françoise et DUFFAU Anne-Marie affirment que la formation documentaire dans les bibliothèques universitaires a pour objectif d'apprendre à l'étudiant à :

- traiter des informations,
- trouver une information et mener une recherche documentaire de manière critique,
- dominer une stratégie de recherche en maîtrisant le processus d'appropriation de l'information,
- mener une stratégie d'étude.

Elle devient de plus en plus indispensable face à l'inflation documentaire, à la densité des supports et à la virtualisation des bibliothèques.

La formation des usagers des systèmes d'information documentaire universitaire revêt donc une importance capitale pour une bibliothèque dont la mission est l'appui à l'enseignement et à la recherche. Elle donne l'opportunité aux usagers d'être informés sur le fonctionnement de la bibliothèque mais également sur les techniques de l'information documentaire surtout à l'ère des technologies nouvelles où la maîtrise de l'information est de plus en plus difficile.

Il en ressort que les usagers qui investissent les bibliothèques universitaires demeurent relativement peu familiers, en tout cas peu formés à ces technologies et aux stratégies de recherche documentaire. Il n'existe pas réellement à la BUC une politique de formation documentaire.

B- Méthodologie adoptée

Comme toute démarche scientifique il s'agira de présenter les différentes démarches à adopter pour pouvoir mieux vérifier nos hypothèses.

D'abord nous avons fait une revue documentaire à partir des monographies, mémoires, ouvrages de référence, périodiques et rapports consultés dans les bibliothèques et centres de documentation.

Ensuite nous avons réalisé la recherche sur Internet à partir des sites abordant les aspects ayant rapport à la formation des usagers des SID universitaires. Par ailleurs nous avons procédé au dépouillement du registre de fréquentation des étudiants à la BUC entre 2005 et 2007 pour pouvoir évaluer le taux de fréquentation des étudiants en insistant sur les facultés ou écoles les plus représentatives.

Enfin nous avons organisé une enquête auprès des usagers (enseignants, étudiants) afin de connaître non seulement leurs attentes sur les prestations de la BUC mais également sur les difficultés auxquelles ils sont confrontés lors de la recherche d'information. Tout ceci devra nous permettre de proposer les démarches à adopter pour pallier aux insuffisances et favoriser à tous un accès équitable à l'information.

CHAPITRE PREMIER :

**De l'organisation des enquêtes
à l'établissement du
diagnostic**

Section 1 : Collecte et présentation des données

Paragraphe I : Préparation et réalisation de la collecte

Notre étude a porté sur une population bien déterminée et s'est réalisée suivant des critères qui nous ont permis de les choisir afin de bien exploiter l'outil de la collecte des données.

A- Population étudiée

Deux catégories d'usagers ont été identifiées dans le cadre de notre étude : il s'agit des étudiants et des enseignants. Les premiers constituent la grande masse d'utilisateurs qui viennent consulter des ouvrages à la BUC. Quant aux seconds, ils font partie de la minorité des usagers venant faire des recherches à la BUC.

Ainsi, des informations, avis et suggestions ont été recueillis auprès de ces différentes catégories d'usagers. Un échantillonnage a été réalisé dans chaque cas. L'échantillonnage est l'action d'échantillonner c'est-à-dire de choisir les personnes qui seront interrogées au cours d'une enquête, par sondage, en vue d'obtenir un résultat représentatif (Dictionnaire Larousse 2000).

Pour des raisons de simplicité, d'interprétation efficace et de bonne compréhension de ce mémoire, nous avons choisi un échantillon de cent (100) personnes réparties comme suit :

- 90% pour les étudiants (la grande masse) ;
- 10% pour les enseignants.

B- Outils de collecte des données

Le principal outil de collecte des données utilisé dans ce mémoire est le questionnaire adressé aux étudiants et aux enseignants. L'objectif de ce questionnaire est de connaître les différentes appréciations et suggestions des usagers sur les prestations de la BUC d'une part, mais surtout sur l'intégration dans les activités de la BUC d'une politique de formation de ses usagers aux outils de recherche documentaire d'autre part. Par ailleurs il est à noter que l'outil utilisé pour l'enquête par questionnaire est le formulaire d'enquête.

Paragraphe II : Présentation et limite des données

Une fois l'outil de collecte des données déterminé, nous avons procédé à la collecte des données qui ne s'est pas effectuée sans difficultés.

A- Collecte des données

L'outil précédemment énuméré nous a permis de recueillir les réponses, avis, impressions et suggestions relatifs à notre thème d'étude. Notre stage nous a permis d'observer le fonctionnement de la Bibliothèque Universitaire Centrale et de constater les habitudes de sa fréquentation afin de pouvoir déterminer les questions que nous allons faire ressortir dans le libellé de notre questionnaire. Le contenu de ces questionnaires n'est que la traduction de nos objectifs à travers des questions ouvertes et fermées dont le but est de recueillir les différentes opinions des enquêtés sur les différents problèmes inhérents à la formation des usagers des services d'information documentaire, en l'occurrence la BUC. Pour la collecte des données, un échantillon de la population a été identifié à raison de 90% pour les étudiants et 10% pour les enseignants. Nous avons voulu savoir si ces usagers connaissent la BUC et s'ils la fréquentent régulièrement. Un autre objectif était de savoir s'ils savent mener efficacement une recherche documentaire avec les outils de recherche documentaire, et s'ils sont souvent satisfaits des résultats de leur recherche. Enfin ce questionnaire vise à savoir ce que pensent les usagers, d'une éventuelle intégration dans les activités de la BUC, d'une politique de formation de ses usagers aux outils de recherche documentaire pour ceux qui ne sont pas au courant d'une telle formation, et pour ceux qui le sont, ce qu'il faut faire pour améliorer cette formation. Pour ce qui concerne les étudiants, les questionnaires ont été remplis séance tenante dès qu'ils finissent la consultation des documents pour ceux que nous avons réussi à toucher directement à la BUC. Quant aux autres, un délai leur a été donné pour qu'ils retournent les questionnaires. En ce qui concerne les enseignants, le choix leur a été accordé de les remplir sur place ou de les retourner par la suite.

B- Difficultés rencontrées et limites des données

Les difficultés inhérentes à toute activité de recherche ont quelque peu entravé notre démarche de collecte des données.

Nous avons eu assez de difficultés à toucher les enseignants parce que leur fréquentation de la BUC n'est pas régulière pour la période concernée par notre stage. En dehors de quelques-uns que nous avons touchés à la bibliothèque, le reste du travail a été fait par un rapprochement de ceux-ci dans les facultés et écoles. En dépit de tout ce qui précède, nous estimons que les résultats obtenus reflètent la réalité et méritent de ce fait une analyse approfondie.

Section : 2 Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

Paragraphe I : Présentation et analyse des données

Dans cette partie nous essayerons de restituer l'opinion de chaque catégorie d'usagers suivie de leur analyse.

A- Résultats et analyse des données relatives aux étudiants

1- Tableau récapitulatif de l'opinion des étudiants : Tableau 2

	Caractères étudiés	Réponses obtenues	Total
1	Etes-vous inscrits à la BUC ?	Oui	67
		Non	23
2	Si non pourquoi ?	Inscrit dans un autre SID	4
		Achète tous les documents	-
		Par manque de satisfaction	17
3	A quel rythme fréquentez-vous la BUC ?	Chaque jour	10
		Une fois par semaine	15
		Deux ou trois fois par semaine	35
		occasionnellement	30
4	Y trouvez-vous toujours les documents dont vous avez besoin ?	Oui	7
		Non	27
		Parfois	56

5	Etes-vous satisfaits des services qui vous sont offerts ?	Oui	27
		Non	17
		Parfois	46
6	Connaissez-vous les outils de recherche de la bibliothèque ?	Base se données	19
		Ouvrages de références	26
		Catalogues	45
7	Est-il facile pour vous de les manipuler ?	Facilement	22
		Moins facilement	40
		Difficilement	28
8	Savez-vous que la bibliothèque donne des formations à ses usagers ?	Oui	30
		Non	60
9	Si oui sous quelle forme ?	Visite guidée	12
		Initiation à la recherche en bibliothèque	10
		Initiation aux sources d'information	8
10	Comment trouvez-vous la salle de lecture?	Aérée	40
		Exiguë	10
		Peu confortable	40

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

2- Analyse de quelques données relatives aux étudiants

Tableau 3 : Inscription à la BUC

Avis	Effectif	Pourcentage
OUI	67	75%
Non	23	25%
Total	90	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Selon le tableau, quatre vingt dix (90) personnes ont reçu le questionnaire et les quatre vingt dix (90) personnes ont effectivement répondu. A la question de savoir si elles sont inscrites à la bibliothèque de l'université, soixante sept (67) ont répondu par l'affirmative tandis que vingt trois (23) ont répondu par la négative soit un pourcentage de 75% et de 25%.

De cette analyse, il ressort que sur les quatre vingt dix (90) personnes enquêtées 75% sont inscrites à la BUC tandis que 25% ne le sont pas. La BUC est donc connu dans l'environnement universitaire.

Tableau 4 : Si non pourquoi ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Inscrit dans un autre SID	6	26%
Achète tous les documents	-	-
Par manque de satisfaction	17	74%

Total	23	100%
--------------	-----------	-------------

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Pour celles qui ne fréquentent pas la bibliothèque universitaire centrale six (6) personnes soit 26% affirment que c'est parce qu'elles sont inscrites dans un autre SID, dix sept (17) personnes soit 74% affirment que c'est par manque de satisfaction tandis qu'aucune réponse n'a été obtenue quant à la question ayant rapport à l'achat de tous les documents par les intéressées. A travers cette analyse, il ressort que c'est par manque de satisfaction des usagers que la BUC n'est pas parfois fréquentée. Il faudra donc que la BUC procède à l'actualisation de son fonds documentaire par des documents récents et en nombre suffisant.

Tableau 5 : Rythme de fréquentation de la BUC

Avis	Effectif	Pourcentage
Chaque jour	10	11%
Une fois par semaine	15	17%
Deux ou trois fois par mois	35	39%
Occasionnellement	30	33%
Total	90	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Après la question précédente, il a été demandé aux personnes questionnées leur rythme de fréquentation de la BUC. Dix (10) personnes soit 11% affirment fréquenter la BUC chaque jour, quinze (15) personnes soit 17% affirment la fréquenter une fois par semaine, trente cinq (35) personnes soit 39% affirment la fréquenter deux ou trois fois par semaine tandis que trente personnes (30) soit 33% affirment fréquenter occasionnellement la BUC. De cette analyse il ressort que moins de 50% des usagers fréquentent régulièrement la BUC. Il faudra donc mener

des actions, notamment des politiques marketing pour faire venir tous les jours un nombre important d'usagers.

Tableau 6 : Trouvez-vous toujours les documents dont vous avez besoin ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Oui	7	8%
Non	27	30%
Parfois	56	62%
Total	90	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Sur les quatre vingt dix (90) personnes qui ont répondu à notre questionnaire, sept (7) personnes soit 8% trouvent toujours les documents dont ils ont besoin, vingt sept (27) personnes soit 30% affirment qu'elles ne trouvent pas toujours les documents dont elles ont besoin alors que cinquante six (56) personnes soit 62% affirment trouver parfois les documents dont elles ont besoin. De cette analyse, il ressort que plus de la moitié des personnes questionnées ne trouvent que parfois les documents demandés. Il faudra donc que la BUC revoie encore sa politique d'acquisition pour que les usagers soient bien satisfaits en matière de documents à consulter.

Tableau 7 : Etes-vous satisfaits des services qui vous sont offerts ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Oui	27	30%
Non	17	19%
Parfois	46	51%
Total	90	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

A propos de la question relative à la satisfaction des services qui leur sont offerts, vingt sept (27) personnes soit 30% estiment que les services sont bons, dix sept personnes (17) soit 19% affirment qu'ils ne sont pas bons, tandis que quarante six (46) personnes soit 51% estiment qu'ils sont parfois bons. De cette analyse il ressort que plus de la moitié des personnes pensent que les services offerts sont parfois bons. Des efforts doivent être encore faits par la BUC pour améliorer ses prestations.

Tableau 8 : Connaissez-vous les outils de recherche de la bibliothèque ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Catalogue informatisé	24	27%
Ouvrage de référence	26	29%
Catalogue imprimé	40	44%
Total	90	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Sur un total de quatre vingt dix personnes (90) personnes, 24 soit 27% déclarent connaître le catalogue informatisé, vingt six (26) personnes soit 29% affirment connaître les ouvrages de référence, tandis que quarante (40) personnes soit 44% affirment connaître le catalogue imprimé. Il est donc clair que moins de la moitié des personnes abordées connaissent les outils de recherche de la bibliothèque. Aussi est il impérieux d'œuvrer à faire connaître ces outils de recherche à tous les usagers.

Tableau 9 : Est-il facile pour vous de les manipuler ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Facilement	22	25%
Moins facilement	40	44%
Difficilement	28	31%

Total	90	100%
--------------	-----------	-------------

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Pour ce qui est de la manipulation de ces outils, vingt deux (22) personnes soit 25% affirment savoir manipuler facilement ces outils de recherche documentaire, quarante (40) personnes soit 44% affirment savoir les manipuler moins facilement, tandis que vingt huit (28) personnes soit 31% affirment connaître des difficultés dans leur manipulation. Il ressort de cette analyse que très peu d'usagers savent utiliser correctement les outils de recherche documentaire. Il est donc clair que ces usagers ont besoin d'une certaine initiation ou du moins d'une formation à l'utilisation des outils de recherche documentaire dans les bibliothèques universitaires.

Tableau 10 : Savez-vous si la bibliothèque donne des formations à ses usagers ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Oui	30	33%
Non	60	67%
Total	90	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Sur un total de quatre vingt dix (90) personnes, trente (30) personnes soit 33% savent que la bibliothèque forme ses usagers alors que soixante (60) personnes soit 67% ne sont pas au courant d'une telle formation. Il ressort de cette analyse que la formation aux usagers qu'effectue la BUC est pratiquement méconnue des usagers. Il faudra revoir donc les conditions dans lesquelles s'effectue cette formation.

Tableau 11 : Si oui sous quelle forme ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Visite guidée	12	40%

Initiation à la recherche en bibliothèque	10	33%
Initiation aux sources d'information spécialisée	8	27%
Total	30	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Pour ceux qui sont au courant d'une telle formation, douze (12) personnes soit 40% l'ont suivie sous forme de visite guidée, dix (10) personnes soit 33% l'ont suivie sous forme d'initiation à la recherche en bibliothèque tandis que huit (8) personnes soit 27% l'ont suivie sous forme d'initiation aux sources d'information spécialisée. Il ressort de cette analyse que la formation prend souvent beaucoup plus l'allure d'une visite guidée que d'une initiation à la recherche en bibliothèque et l'initiation aux sources d'information spécialisée.

Tableau 12 : Comment trouvez-vous la salle de lecture ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Aérée	40	44,5%
Exiguë	10	11%
Peu confortable	40	44,5%
Total	90	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Concernant leur impression sur la salle de lecture, quarante (40) personnes soit 44,5% estiment qu'elle est aérée, dix (10) personnes soit 11% estiment qu'elle est exiguë tandis que quarante (40) personnes soit 44,5% estiment qu'elle est peu confortable. Il ressort de cette analyse que la salle de lecture de la BUC n'est pas exiguë mais doit cependant être réaménagée pour pouvoir être beaucoup plus confortable et beaucoup plus aérée.

B- Résultats et analyse des données relatives aux enseignants**1- Tableau récapitulatif de l'opinion des enseignants : Tableau N° 13**

N°	Caractères étudiés	Réponses obtenues	Total
1	Quelle est votre fréquence d'utilisation de la BUC ?	Chaque jour	1
		Une fois par semaine	2
		Une fois par mois	4
		Deux ou trois fois par semaine	2
		Occasionnellement	1
2	Etes-vous satisfaits de ses prestations ?	Oui	5
		Non	
		Parfois	5
3	Vos besoins sont ils souvent satisfaits ?	Oui	1
		Non	7
		Parfois	2
4	Savez-vous que la bibliothèque reçoit les étudiants en visite guidée et pour leur initiation à la recherche documentaire ?	Oui	4
		Non	6
5	Si oui y avez-vous amené une fois	Oui	4

	vos étudiants ?	Non	6
--	-----------------	-----	---

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

2- Analyse de quelques données relatives aux enseignants

Tableau N°14 : Fréquence d'utilisation de la BUC

Avis	Effectif	Pourcentage
Chaque jour	1	10%
Une fois par semaine	2	20%
Une fois par mois	4	40%
Deux ou trois fois par semaine	2	20%
Occasionnellement	1	10%
Total	10	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

A la question : **“quelle est votre fréquence d'utilisation de la BUC ?”**, une personne soit 10% des personnes questionnées a répondu qu'elle fréquente chaque jour la BUC, deux (2) soit 20% ont répondu qu'elles la fréquentent une fois par semaine, quatre (4) soit 40% ont répondu qu'ils la fréquentent une fois par mois, deux (2) soit 20% ont répondu qu'ils la fréquentent une fois par semaine, tandis qu'une personne parmi les dix questionnées dit qu'elle la fréquente occasionnellement. De cette analyse il ressort que moins de la moitié des

enseignants questionnés fréquentent au moins une fois par semaine la BUC. Des solutions doivent être trouvées quant à une fréquentation beaucoup plus élevée des enseignants.

Tableau 15 : Etes-vous satisfaits de ses prestations ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Oui	5	50%
Non	-	-
Parfois	5	50%
Total	10	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Sur les dix (10) professeurs à qui le questionnaire a été adressé, cinq (5) soit 50% ont répondu par l'affirmative quant à la question relative aux prestations de la bibliothèque alors que cinq (5) soit 50% ont répondu qu'ils sont parfois satisfaits. Il faut donc revoir les prestations de la bibliothèque.

Tableau 16 : Vos besoins sont ils souvent satisfaits ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Oui	1	10%
Non	7	70%
Parfois	2	20%

Total	10	100%
--------------	-----------	-------------

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Une personne soit 10% a répondu que ses besoins sont souvent satisfaits, sept personnes soit 70% ont répondu par la négative tandis que deux (2) personnes soit 20% ont répondu que leurs besoins sont parfois satisfaits. Il faudra donc à ce niveau penser au renouvellement du fonds documentaire.

Tableau 17 : Savez-vous que la bibliothèque initie les étudiants à la recherche documentaire ?

Avis	Effectif	Pourcentage
Oui	4	40%
Non	6	60%
Total	10	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Quatre (4) personnes soit 40% ont répondu par l'affirmative alors que six (6) personnes soit 60% ont répondu par la négative en ce qui concerne la connaissance de l'initiation des étudiants à la recherche documentaire. Cette situation montre que le public enseignant n'est pas au courant de cette formation.

Tableau 18 : Vous les y avez amenés une fois ? si oui

Avis	Effectif	Pourcentage
Oui	4	40%

Non	6	60%
Total	10	100%

Source : Résultats de l'enquête, Abomey-Calavi, Novembre 2007

Sur les dix (10) professeurs questionnés quatre (4) personnes soit 40% ont répondu par l'affirmative alors que six (6) personnes soit 60% ont répondu par la négative.

Que pensez-vous de cette formation ? Quelles sont vos suggestions ?

Les étudiants et les enseignants qui ont suivi cette formation ont fait les remarques suivantes :

- Permet la recherche aisée à la bibliothèque
- Rend autonome lors de la recherche
- N'est pas la meilleure car ne cadre pas avec les recherches
- Permet à l'utilisateur de se repérer dans n'importe quelle bibliothèque
- Permet de se familiariser avec la recherche en bibliothèque et les sources d'informations documentaires spécialisées
- Elle n'est pas pratique
- Permet aux nouveaux étudiants de se rendre compte de l'utilité d'une bibliothèque universitaire
- Qu'elle soit généralisée et connue de tous les étudiants et enseignants
- Qu'elle soit périodique.

Quelles sont vos impressions sur les prestations de la BUC ?

Les usagers questionnés ont émis leur impression à savoir :

- Manque de satisfaction
- Insuffisance de documents
- Lenteur dans la recherche des documents par le personnel
- Personnel mal formé
- Documents parfois vétustes et non adaptés aux programmes en cours
- Insuffisance de personnel

- Les prestations ne sont pas en adéquation avec l'évolution des TIC
- Absence de guide d'orientation
- Mauvais entretien des documents (poussière, toile d'araignée)
- Bibliothèque peu moderne
- Documents en exemplaires insuffisants
- Insuffisance de matériels informatiques
- Difficulté dans la recherche documentaire

Quelles sont vos suggestions ?

Les étudiants et enseignants ont émis les propositions suivantes :

- Que la BUC démarre les prêts à domicile au début de l'année plutôt qu'en milieu de l'année
- Acquisition de documents en plusieurs exemplaires
- Actualiser le catalogue imprimé
- Mettre à la disposition des usagers l'Internet pour les recherches
- Faire des permanences pendant les week-ends
- Doter la BUC de matériels informatiques et de photocopieur
- Agrandir l'espace réservé à la salle de lecture
- Former les usagers, surtout les étudiants pour leur permettre de mieux mener les recherches
- Former le personnel accueillant
- Revoir les heures d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque
- Faire des affiches pour orienter les usagers
- Améliorer la qualité de la prestation à la BUC
- Faire la promotion de la BUC en récompensant les usagers fidèles.

Paragraphe II : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

Pour mieux vérifier nos hypothèses, nous allons d'abord définir le mode opératoire puis procéder à leur vérification.

A- Mode opératoire

La statistique descriptive utilisée pour l'analyse des données va nous permettre de tester les hypothèses de recherche précédemment formulées (chapitre préliminaire, section 2, paragraphe 1).

Pour chaque test, nous allons suivre la démarche ci-après :

- rappel du type de test
- présentation de la règle de décision

L'hypothèse N°1 selon laquelle l'insuffisance et le manque de recyclage dans la formation des usagers sont à la base de l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence sera testée par rapport aux différentes opinions recensées auprès des usagers de la BUC.

- si plus de 50% des usagers affirment ne jamais participer à une séance de formation des usagers alors l'hypothèse serait totalement vérifiée,
- si au moins 50% des usagers ont participé une fois à ces séances de formation, alors l'hypothèse serait partiellement vérifiée,
- si plus de 50% des usagers affirment avoir participé au moins une fois à ces séances de formation, alors l'hypothèse ne serait pas vérifiée.

L'hypothèse N°2 sera testée par rapport aux questions relatives à la fréquence d'utilisation de la bibliothèque par les usagers (étudiants et enseignants)

- Si moins de 50% répondent avoir fréquenté la bibliothèque chaque jour, au moins une fois par semaine ou occasionnellement, alors l'hypothèse serait vérifiée,
- Si plus de 50% affirment la fréquenter deux ou trois fois par semaine, alors l'hypothèse serait rejetée.

L'hypothèse N°3 relative à la non maîtrise des outils de recherche documentaire par les usagers sera vérifiée :

- si moins de 50% des usagers affirment ne pas connaître les outils de recherche documentaire et ont des difficultés à les manipuler,
- Partiellement vérifiée si 50% au moins des usagers connaissent ces outils et les manipulent facilement. Cette hypothèse sera rejetée,
- si plus de 50% de ces usagers les connaissent et les manipulent aisément.

L'hypothèse N°4 serait vérifiée par rapport à la proportion de ceux qui ont réellement suivi une fois la formation organisée à l'intention des usagers de la BUC.

- si moins de 50% de ceux-ci ont suivi une formation par rapport à l'initiation aux sources d'informations documentaires spécialisées alors l'hypothèse serait vérifiée,
- si plus de 50% des usagers l'ont suivie alors l'hypothèse serait rejetée.

B- Vérification des hypothèses

• Vérification de l'hypothèse spécifique N°1

Après les résultats de l'enquête, on remarque que 60% affirment ne jamais participer à une séance de formation des usagers. Or, l'insuffisance et le manque de recyclage dans la formation des usagers sont à la base de l'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence et des périodiques. **L'hypothèse N°1 est donc entièrement vérifiée.**

• Vérification de l'hypothèse spécifique N°2

L'analyse des données recueillies lors de l'enquête révèle que 11%, 17% et 33% des usagers fréquentent la bibliothèque chaque jour, une fois par semaine et occasionnellement. Ce faible taux de fréquentation des usagers de la bibliothèque explique donc leur méconnaissance des outils de recherche documentaire.

L'hypothèse N°2 est donc également totalement vérifiée.

• Vérification de l'hypothèse N°3

L'analyse des données précédentes montre que moins de 50% des usagers connaissent les outils de recherche documentaire et que moins de 50% de ces mêmes usagers les manipulent facilement. L'impatience des usagers à accéder rapidement à l'information recherchée s'explique donc par la non maîtrise de l'utilisation des outils de recherche documentaire.

L'hypothèse N°3 est également entièrement vérifiée.

- **Vérification de l'hypothèse N°4**

L'analyse a révélé l'insuffisance de la formation des usagers. Seulement 30% des usagers ont suivi cette formation. **L'hypothèse N°4 est aussi vérifiée.**

Après analyse des résultats et vérification des hypothèses, nous allons procéder à l'établissement du diagnostic.

C- Etablissement du diagnostic

1- Eléments du diagnostic N°1 et N°2

- **Diagnostic N°1**

L'exploitation peu rationnelle des ouvrages de référence et des périodiques est due à l'insuffisance et le manque de recyclage dans la formation des usagers.

- **Diagnostic N°2**

La méconnaissance des outils de recherche documentaire par les usagers de la BUC s'explique par leur irrégularité à la bibliothèque.

2- Eléments du diagnostic N°3 et N°4

- **Diagnostic N°3**

La non maîtrise des outils de recherche documentaire par les usagers est causée par leur impatience à accéder rapidement à l'information recherchée.

- **Diagnostic N°4**

La non maîtrise de la formulation des thèmes de recherche est à l'origine de la mauvaise formulation des thèmes de recherche par les usagers.

Chapitre Deuxième :

**Approches de solutions et
conditions de mise en œuvre**

Section1 : Approches de solutions

Dans cette partie nous présenterons les approches de solution qu'il faut pour que la formation des usagers soit une réalité dans les SID universitaires de notre pays notamment à la BUC.

Paragraphe 1 : De la connaissance de la BUC par les usagers à l'utilisation des ouvrages de référence

A- Définition d'une politique d'acquisition par la BUC

A partir des analyses précédemment effectuées et issues des résultats des questionnaires adressés aux usagers de la BUC, il convient de noter que le fonds documentaire de la BUC a besoin d'être actualisé malgré les efforts opérés par les autorités pour l'enrichir de nouvelles acquisitions. Le mandat d'une bibliothèque universitaire se reposant sur la satisfaction des besoins de ses usagers (enseignants ou chercheurs et étudiants), il s'avère impérieux que la BUC revoie sa politique d'acquisition.

Une politique d'acquisition est définie comme l'ensemble des méthodes et moyens orientant l'acquisition de documents quel que soit leur support pour un accroissement et une mise à jour du fonds d'un organisme en tenant compte des besoins des usagers et du mandat de la bibliothèque ou du centre de documentation. La fréquence d'utilisation d'une bibliothèque dépend avant tout de la qualité du fonds disponible. Il est donc indispensable que la politique d'acquisition des documents à la BUC tienne compte des programmes de cours à l'Université, c'est-à-dire dans chaque école ou faculté. L'implication réelle des enseignants et des étudiants est primordiale pour que les documents à acquérir répondent exactement aux besoins des usagers qui ont besoin de consulter ces ouvrages pour enrichir leurs connaissances et pour réussir leur cursus universitaire.

Des efforts doivent être également consentis afin que les documents acquis soient en exemplaires suffisants pour faciliter leur consultation par les usagers, de même que le prêt à domicile.

Enfin, en dehors de cette politique d'acquisition que doit revoir la BUC, elle doit multiplier ses partenariats avec les institutions documentaires spécialisées toujours dans le but d'accroître son fonds en documents riches et récents. La coopération inter- universitaire entre

elle et les autres bibliothèques universitaires de l'Université d'Abomey-Calavi, de la sous région et celles étrangères doit réellement prendre forme .

B- Définition d'une politique marketing

L'attention à un public diversifié doit encourager la BUC à s'approprier d'un outil utilisé par les entreprises « pour capter » les clients.

« Le marketing c'est l'ensemble des moyens dont disposent les entreprises en vue de créer, de conserver et de développer leurs marchés ou, si l'on préfère , leurs clientèles. » LENDREVIE, Jacques (Théorie et pratique du marketing). C'est également une philosophie de gestion qui se décline en trois axes : la recherche, la stratégie et l'action, qui consiste à :

- se mettre à l'écoute active des besoins de la clientèle,
- ajuster l'organisation ainsi que ses produits en fonction des besoins de la clientèle afin d'en assurer la satisfaction,
- se faire connaître en communiquant avec la clientèle,
- mesurer la satisfaction des clients pour effectuer des corrections éventuelles.

Dans le cas des SID, on peut également parler d'échange parce que l'utilisateur bénéficie d'un certain nombre de produits ou de services payés des taxes et deniers publics et aussi des ressources de l'institution mère. L'adoption d'une stratégie marketing à la BUC est indispensable si l'on veut améliorer l'image de la bibliothèque dans le paysage universitaire, de même que ses prestations. Elle devra tenir compte des besoins des usagers et de l'évaluation de la satisfaction de ces besoins. Elle doit passer par :

- la prise en compte des attentes des utilisateurs,
- la prise en compte des besoins,
- la communication et la publicité comme moyens de communication,
- les activités de promotion,
- les animations.

Paragraphe 2 : Pour une utilisation efficiente des outils de recherche documentaire par les usagers.

A- Vers une formation beaucoup plus rigoureuse des usagers

L'objectif de la formation envisagée est d'améliorer l'aptitude des usagers à accéder rapidement à l'information désirée. C'est le transfert aux usagers de connaissances et de techniques grâce auxquelles ils pourront spécifier leurs besoins d'information, l'acquérir, l'évaluer, l'organiser, la produire et la communiquer au besoin. D'une part il s'agira de promouvoir une culture informationnelle auprès des usagers. Ainsi seront considérés comme formés les usagers qui utiliseront régulièrement les outils de recherche documentaire. D'autre part il sera question de promouvoir l'usage des produits, des services et des systèmes d'information existant à la BUC pour non seulement permettre aux usagers de connaître les outils de recherche documentaire, mais également pour avoir beaucoup plus de facilité à les manipuler afin de se rendre tant soit peu autonome lors de la recherche d'information.

L'usage des techniques électroniques d'information, repose sur la présence chez les usagers d'une culture technologique (Le Coadic, 1994). Cette culture étant quelque peu déficitaire et ces techniques souvent complexes, le simple usager, sauf exception, ne sait à quelle réalité technologique et sociale il fera face. Des efforts doivent donc être entrepris également à ce niveau surtout pour permettre aux usagers de consulter aisément le catalogue informatisé pour la recherche de document. Cela n'est possible qu'avec la disponibilité de matériels informatiques en nombre suffisant et en bon état, d'une connexion à l'Internet à un débit élevé et d'une mise à jour régulière de la base de données.

De plus nous tenons à préciser qu'à défaut de pouvoir toucher un nombre important d'usagers à former à la recherche documentaire à la BUC, s'il n'était pas plus utile d'intégrer la formation dans les programmes de cours comme cela se fait dans beaucoup de pays comme en France et au Canada. Cela exige l'implication des enseignants habilités à dispenser normalement les cours mais également les spécialistes de l'information documentaire notamment les bibliothécaires. Cela pourra par exemple prendre l'allure de cours en partie théorique mais dans sa globalité beaucoup plus pratique en se traduisant par exemple par des séances pratiques à la bibliothèque, supervisées par le bibliothécaire. Cela permettra aux usagers de toucher du doigt

les réalités et les divers aspects qu'implique la recherche documentaire à partir des outils de recherche documentaire.

B – Proposition d'un programme de formation des usagers à l'information

L'objectif de cette formation est d'habituer les usagers à la recherche documentaire en bibliothèque à partir des outils de recherche.

1- Le contenu

Le programme de la formation doit prendre en compte l'objectif précité et comportera entre autres :

- l'étude des principes fondamentaux de la science de l'information
- des études technologiques
- des études méthodologiques
- des exercices d'application aux différents types d'information nécessaire à l'université.

2 - Les méthodes et les matériels

Les méthodes de la formation des usagers des SID universitaires notamment la BUC porteront sur des aspects tels que la visite guidée, le guide du lecteur, du visiteur. Cependant ces dispositifs ont leurs limites. Ils seront plutôt les compléments d'un enseignement régulier qui doit faire appel à des cours à organiser par courtes séquences suivis de travaux dirigés et pratiques.

Les matériels sont une combinaison d'imprimés et de non imprimés. Les manuels, les cahiers d'exercices, le mode d'emploi des outils, le guide du lecteur, les bibliographies seront distribués pendant la formation. Parmi les matériels non-imprimés on peut avoir les logiciels notamment le WINISIS, les services Internet, les catalogues manuels et électroniques.

• Un programme de formation à l'intention des usagers de la BUC

I- Objectifs

Introduction et initiation à la méthodologie documentaire pour comprendre les différentes étapes d'une recherche en bibliothèque et mieux maîtriser les outils de recherche documentaire utilisés en bibliothèque.

II- Contenu**Etude méthodologique**

Méthodologie de repérage et de recherche de l'information

- Repérage et recherche manuelle
 - Recherche rétrospective
 - Tenue à jour de l'information
 - Apprendre à manipuler seul les outils de recherche documentaire
- Repérage et recherche informatisée
 - Préparation d'une recherche
 - Formulation et traitement de la question

III- Exercices d'application

Il est à noter que le choix du type d'exercice d'application est laissé à l'initiative du spécialiste habilité à dispenser les cours.

IV- Public

Usagers de la bibliothèque notamment les enseignants et les étudiants

V- Lieu

La bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)

VI- Durée : 10heures

Section 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions

Paragraphe I : Recommandations à l'endroit des responsables politico-administratifs

A- Le Rectorat de l'Université d'Abomey-Calavi

L'organe de tutelle de la BUC et de l'ensemble des unités documentaires de l'Université d'Abomey-Calavi est le Rectorat. L'arrêté N°2001-090/MESRS/DC/SG/SP du 19 Octobre 2001 portant Organisation, Attributions et Fonctionnement de l' Université d'Abomey-Calavi prévoit en son article 31 la création des unités de service et de production dont la Bibliothèque Universitaire Centrale qui jouit d'une autonomie de gestion au sein de l'Université et qui a pour missions d'organiser :

- la documentation scientifique,
- les prêts et les échanges nationaux et internationaux des documents et autres supports de l'information,
- la réfection et la mise en état des ouvrages scientifiques,
- la collecte et l'entretien des ouvrages scientifiques,
- l'assistance technique aux bibliothèques spécialisées des Etablissements de Formation et de Recherche.

A cet effet, l'UAC doit doter la BUC d'un budget appréciable et proportionnel aux activités qui se mènent au sein de la bibliothèque.

Elle devra également faciliter le recrutement de personnel en complément de ce qui existe déjà ainsi qu'au réaménagement de certains locaux de la bibliothèque, notamment le magasin et la salle de lecture. Le projet de création d'un service commun de la documentation devra être inscrit parmi les principaux projets de l'université pour améliorer et faciliter les prestations des diverses unités documentaires et permettre aux usagers d'avoir un accès beaucoup plus facile aux documents et à l'information. Enfin elle doit penser à doter la bibliothèque d'outils informatiques indispensables pour la recherche documentaire surtout à l'ère des technologies nouvelles.

B- Recommandations à l'endroit de la Direction de la BUC

La direction chargée d'animer et de coordonner toutes les activités doit jouer un rôle capital dans l'amélioration des prestations de services, mais également dans la formation des usagers. Elle doit faire savoir aux autorités de tutelle ses problèmes. Parmi ces problèmes, la direction devra mettre l'accent sur le recyclage dans la formation du personnel. Elle devra aussi rendre fonctionnel le site Internet de la bibliothèque afin qu'elle puisse servir d'interface entre elle et ses usagers, car ne l'oublions pas, ce site pourra être pour la BUC un moyen de communication et de promotion. Enfin, elle doit penser à la création au sein de la bibliothèque d'une division chargée de la formation des usagers. Cette division ne devra pas exister que de nom, mais sera réellement fonctionnelle et dotée de moyens suffisants pouvant lui permettre de mener à bien sa mission. Il est à signaler qu'elle doit être animée par un spécialiste afin de permettre une réussite de l'expérience déjà en cours dans les universités européennes et américaines.

Paragraphe II : Recommandations à l'endroit des usagers de la bibliothèque

Nous présenterons dans cette partie les recommandations que nous avons faites à l'endroit des usagers de la bibliothèque

A- Recommandations à l'endroit du personnel de la BUC

Le personnel de la BUC est constitué d'acteurs impliqués dans le fonctionnement et dans l'animation des activités de la bibliothèque. A cet effet, il devra adopter certains comportements vis-à-vis des usagers mais également face aux diverses activités menées par la bibliothèque. Ils doivent par exemple :

- familiariser les usagers avec les différents usages de l'information,
- leur fournir les méthodologies et les techniques pratiques en recherche documentaire
- améliorer l'accueil à eux réservé,
- être beaucoup plus motivés dans le travail,
- améliorer leurs prestations,
- assurer au mieux la formation des usagers de la bibliothèque,
- assurer la mise à jour régulière du catalogue informatisé et du catalogue imprimé pour beaucoup plus de facilité dans la recherche.

B- Recommandations à l'endroit des usagers de la bibliothèque.

- Les étudiants, enseignants et ou chercheurs devront fréquenter beaucoup plus la Bibliothèque Universitaire Centrale.
- Ils doivent apprendre à respecter rigoureusement le règlement intérieur de la bibliothèque (les étudiants), surtout en ce qui concerne les téléphones cellulaires qui doivent être éteints avant l'entrée dans la bibliothèque ainsi que les sacs qui sont déposés dans le hall de celle-ci.
- Ils doivent prendre l'habitude de ramener à temps les documents, objets de prêt pour permettre à d'autres personnes de jouir également de cet avantage.

- Ils doivent apprendre à entretenir les documents empruntés pour que lors de leur retour à la bibliothèque ils soient en bon état car un document qui n'est pas lisible perd sa valeur et ne constitue plus une source d'information.

Conclusion

La formation des usagers des services d'information documentaire universitaire est devenue aujourd'hui un sujet de réflexion qui mérite une attention particulière par tous les acteurs qu'elle implique. L'effectivité d'une telle formation passe par des efforts à tous les niveaux, impliquant une forte coopération véritablement fonctionnelle entre les autorités administratives, les spécialistes, le personnel des bibliothèques et les usagers. Il appartient à chaque acteur d'apporter sa pierre à l'édification de cette formation. Chaque catégorie de personnes précitées doit mener des actions allant dans le sens de l'appropriation et de l'adoption par les usagers des outils de recherche documentaire. Cette appropriation exige d'abord que les usagers fréquentent régulièrement la bibliothèque, ensuite qu'ils soient réellement informés de la tenue de cette formation et enfin que les conditions de réalisation de cette formation soient revues.

Ce n'est que de cette manière que la formation des usagers prendra véritablement corps à la BUC, si nous voulons faire comme d'autres pays occidentaux, même si chez eux également, tout n'est pas encore parfait.

Le présent travail que nous venons d'effectuer avait pour objectifs de :

- montrer l'importance et l'utilité de la formation des usagers dans les SID universitaires notamment à la BUC,
- améliorer le fonds documentaire de la BUC par des documents récents,
- proposer une meilleure vulgarisation de la BUC pour amener les usagers à beaucoup plus la fréquenter et l'utiliser,
- proposer une politique en ce qui concerne la formation des usagers,
- enfin mettre en place un programme de formation à l'endroit des usagers et qui sera si possible, incorporé dans les cours qui leur sont enseignés dans les écoles et facultés et dont des séances pratiques s'effectueront à la bibliothèque.

Pour atteindre ces objectifs, une approche méthodologique basée sur des enquêtes (questionnaires) nous a permis de faire la collecte des données. Outre cela, la présente étude nous a permis de mieux cerner la notion de la formation des usagers à travers son histoire, son contenu, le public auquel elle est destinée et comment elle devrait se réaliser pour être une

réalité. Nous nous sommes focalisés sur l'organisation et le fonctionnement de la BUC afin de détecter les différents problèmes rencontrés.

Nous avons également analysé par la même occasion l'utilisation et la fréquentation qui sont faites de la bibliothèque par les usagers. Enfin nous avons fait des recommandations aux autorités compétentes qui, nous l'espérons, en tiendront compte car nous pensons que la BUC devrait être mieux fréquentée, avec un fonds documentaire riche et actualisé, avec des matériels et des outils de recherche performants et régulièrement mis à jour.

Pour ce faire, il faudrait revoir les stratégies mises en place pour animer la bibliothèque. Cela permettra d'atteindre à coup sûr les résultats escomptés.

BIBLIOGRAPHIE

1- OUVRAGES DE REFERENCE

- BOULOGNE, Arlette (2004) : « **Vocabulaire de l'information** ». Paris : ADBS, 334p.
- CACALY, Serges ; Le COADIC, F. Yves et POMART, Paul Dominique (2004) : « **Dictionnaire de l'information** ». Paris : Colin, 273p.
- ROBERT, Paul (2000) : « **Dictionnaire Alphabétique et Analogique de langue française** ». Paris : Robert, 2841p.

2- MONOGRAPHIES

- ALIX, Marie-Pierre ; GUINCHAT, Claire et SKOURI, Yolande (1989) : « **Guide pratique des techniques documentaires** ». Montréal : AUPELF/ Edicef, 271p.
- CALENGE, Bertrand (1999) : « **Accueillir, Orienter, Informer : L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques** ». Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 444p.
- COADIC LE, Yves F. (2004) : « **Usages et Usagers de L'information** ». Paris : Nathan, 127p.
- LAVERDIERE, Richard (1998) : « **La formation documentaire** ». Montréal : AUPELF- UREF, 255p.
- RENOULT, Daniel (1994) : « **Les bibliothèques dans l'Université** ». Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 358p.

3- ARTICLES DE PERIODIQUES

- BERNARD, P. et T. PAUL (1999) : « **Vers une définition de la formation des utilisateurs** », Volume XXVI, n°1
- BLANC-MONMAYEUR, C. (1999) : « **Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ?** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.89-93
- BONHOMME, C. (1999) : « **La formation des usagers à la Bibliothèque Nationale de France** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.80-88

- COUZINET, V. A. BOUZON et R. NORMAND (1996) : « **Les doctorants livrés à la recherche documentaire : la pratique de la revue scientifique** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t 41, n°6, PP.54-59
- CARRIER, C. (1999) : « **La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.76-78
- COLAS, A. (1999) : « **La formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.24-29
- CORACO, A. (1999) : « **La formation des usagers des bibliothèques départementales** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.70-74
- CHEVILLOTTE, S. (2005) : « **Voyage en infolit : Alice derrière l'écran ou quelques notes d'un voyage d'étude aux USA** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.64-70
- DUPONT, L. (1992) : « **La place de la formation documentaire dans la formation universitaire** », *Documentation et Bibliothèques*, PP35-40
- DAVID, V. (2002) : « **La formation des étudiants aux outils documentaires : quelle place pour un didacticiel ?** », *Bulletin des Bibliothèques de France*
- FAYET, S. (1999) : « **Méthodologie documentaire : Formation des étudiants de deuxième et troisième cycle à Paris IV** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.50-55
- FOGELSTROM, C.(2005) : « **Tune, Training of users in a new Europe**», *Bulletin des Bibliothèques de France*,n°6, PP.90-94
- HINCHLIFFE, L. J. (1999) : « **Nouveau développement en maîtrise de l'information** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.56-63
- HOUVET, D. J. KERIGUY et C. MARIE (1999) : « **La formation des utilisateurs : Bibliothèques de l'Université de Toulon et de Var** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.44-49
- ISABELL, M. (1999) : « **La formation des usagers à Paris IV : Complémentarité en SCD et Université** », *Bulletin des Bibliothèques de France*
- LORBLANCHET, H. (1996) : « **La formation des utilisateurs dans une Université américaine** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.80-82
- MONTBRUN, F. et A. M. DUFFAU (1995) : « **La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.8-22

- MOURABY, C. (1999) : « **Apprendre à transmettre : un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ?** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.88-89
- NOEL, E. (1999) : « **Les formations à l'information en bibliothèques universitaires : Enquête nationale 1997-1998** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°1, PP.30-34
- NOEL, E. et M. A. CAZAUX (2005) : « **Enquête sur la formation à la méthodologie documentaire** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.24-28
- PANIJEL-BONVALET, C. (2005) : « **La formation documentaire des étudiants en France** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.16-22
- RODA, J.C. (1996) : « **Quels services documentaires pour les étudiants du premier cycle ?** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.79-80
- STOLL, M. et F. BLIN (2005) : « **La formation des usagers dans l'enseignement supérieur : Etat des lieux et perspectives** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, PP.5-15
- TOSELLO-BANCAL, J. E. (1990) : « **L'Information Scientifique et Technique dans l'enseignement supérieur : 1984-1989, tendances et perspectives dans les Universités** », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t 40, n°1, PP.8-22

4- WEBOGRAPHIE

- <http://www.enssib.fr>
- <http://www.ext.upmc.fr/urfist/cerise/index.htm>
- <http://www.ext.upmc.fr/urfist/cerise/p3htm>
- http://www.univ_lyon2.fr/1149764264486/0/fiche_article/

5- ANNUAIRE

Annuaire des bibliothèques universitaires (1999). Paris, La Documentation, 2001

ANNEXES

ANNEXE N° 1

DECRET N° 70-217/CP/MEN DU 21 AOÛT 1970 PORTANT CREATION ET
ORGANISATION DE L'UNIVERSITE ET DES ENSEIGNEMENTS SUPERIEURS DU
DAHOMY

REPUBLIQUE DU DAHOMEY
-o-o-o-

DECRET N° 70-217/CP/MEN
du 21 Août 1970
portant création et organisation de
l'Université et des Enseignements
Supérieurs au Dahomey

LE CONSEIL PRESIDENTIEL,

VU la Déclaration du 30 avril 1970, instituant un Conseil Présidentiel ;
VU l'Ordonnance N° 70-34/CP du 7 mai 1970, portant Charte du Conseil Présidentiel ;
VU le Décret N° 70-81/CP du 7 mai 1970, portant formation du Gouvernement ;
VU l'accord de coopération en matière d'Enseignement Supérieur entre la République du Dahomey et la République Française du 24 Avril 1961 et les textes subséquents ;
Sur le rapport du Ministre de l'Éducation Nationale,
Le Conseil des Ministres entendu,

DECRETE :

ARTICLE 1er. - Il est créé une Université Nationale, établissement public d'enseignement supérieur doté de la personnalité juridique et de l'autonomie administrative et financière. Elle regroupe en son sein tous les établissements et moyens de formation des cadres supérieurs.

TITRE I

DE L'UNIVERSITE

CHAPITRE 1er

DEFINITION-MISSION- STRUCTURE.

ARTICLE 2. - L'Université du Dahomey peut recevoir des dons et legs et acquérir des biens meubles et immeubles constituant son patrimoine propre.

ARTICLE 3. - L'Université est ouverte sans condition de nationalité, de race ou de religion à tous les étudiants justifiant des titres requis pour accéder, notamment le Baccalauréat ou un titre reconnu équivalent.

ARTICLE 4. - L'Université confère les grades et délivre les diplômes conformément à la réglementation en vigueur telle qu'elle résulte des accords internationaux.

... / ...

- 2 -

ARTICLE 5. - L'Université groupe les organismes suivants existant ou à créer qui la composent ou en dépendent ainsi que les établissements d'enseignement supérieur qui lui sont associés par convention.

- 1° - les facultés ou départements,
- 2° - les centres de recherches,
- 3° - les instituts d'Université et les instituts de Faculté ou de département,
- 4° - les instituts universitaires de technologie orientés vers la formation de techniciens supérieurs,
- 5° - la bibliothèque universitaire.

Lui sont associées les écoles spécialisées tendant à la formation des cadres supérieurs scientifiques, techniques et administratifs.

Les instituts d'Université relèvent au point de vue scientifique des facultés ou départements compétents, mais ont un budget spécial incorporé au budget de l'Université. Ils sont créés par décret sur proposition du ministre de l'Éducation Nationale, après avis du Conseil de l'Université.

Des instituts peuvent être constitués auprès des facultés ou départements. Ils sont créés par décret après avis des Doyens des facultés ou départements et délibération du Conseil de l'Université. Leur budget est incorporé à celui des facultés ou départements dont ils dépendent.

ARTICLE 6. - L'Université est placée sous la tutelle du Ministre de l'Éducation Nationale. Elle est administrée par le Recteur et le Conseil de l'Université dont la composition est fixée à l'article 8 ci-dessous.

CHAPITRE II

DU CONSEIL DE L'UNIVERSITÉ

ARTICLE 7. - Le Conseil d'Administration du Centre d'Enseignement Supérieur du Dahomey prévu à l'article 3 de l'accord de coopération du 24 avril 1961 susvisé est remplacé par le Conseil de l'Université.

ARTICLE 8. - Le Conseil de l'Université est présidé par le Recteur. Il est composé :

- 1° - des doyens des facultés et d'un professeur élu par chaque faculté ou département pour deux ans renouvelables;
- 2° - des directeurs des instituts d'université ;
- 3° - d'un représentant de tout État africain comptant au moins 25 étudiants à l'Université ;
- 4° - d'une personnalité désignée par le Président de la République.

.../....

- 3 -

- 5° - de deux personnalités désignées par le Ministre de l'Education Nationale ;
- 6° - du Directeur Général de l'Enseignement ;
- 7° - de l'Inspecteur d'Académie ;
- 8° - du Directeur de l'Enseignement du Second Degré ;
- 9° - du Directeur de l'Enseignement du Premier Degré ;
- 10° - de deux étudiants élus par l'Assemblée des Etudiants de l'Université ;
- 11° - du Secrétaire Général de l'Université, secrétaire du Conseil de l'Université ;
- 12° - du Directeur du Centre des Oeuvres Universitaires

Le Conseil peut appeler en séance toute personne pour être consultée en raison de sa compétence.

Seuls le Recteur et les personnes visées aux 1° et 2° du présent article siègent au Conseil lorsque celui-ci statue sur des affaires disciplinaires intéressant les enseignants.

ARTICLE 9.- Le Conseil se réunit au moins deux fois par année universitaire, sur convocation de son président. Il se réunit également lorsque les 2/3 de ses membres en font la demande.

Il élit chaque année en son sein un vice-président. Le vice-président doit être un doyen ou un professeur de l'université.

ARTICLE 10.- Le Conseil de l'Université a compétence pour les questions suivantes :

- l'organisation des enseignements, les programmes, le régime des études et les examens ;
- la scolarité, notamment les questions relatives aux inscriptions, à la fixation et aux dispenses de droits, à la répartition des vacances universitaires ;
- les biens de l'Université (aliénation, échanges et emprunts, achat et vente des biens meubles et immeubles, acceptation des dons et legs, offres de subvention) ;
- les affaires contentieuses ;
- les affaires disciplinaires intéressant le personnel enseignant et les étudiants.

Le Conseil adopte le budget de l'Université et des instituts qui lui sont directement rattachés. Il répartit le budget des facultés ou départements et donne son avis sur les créations, transformations ou suppressions de postes d'enseignement. Il propose aux autorités et organismes compétents les créations de diplôme et d'établissement d'enseignement.

... / ...

- 4 -

ARTICLE 11 - La compétence disciplinaire à l'égard des étudiants est exercée par une commission désignée au sein du Conseil de l'Université. La composition de cette commission et les modalités d'exercice du pouvoir disciplinaire seront fixées par décret sur proposition du ministre de l'Éducation Nationale.

CHAPITRE III

DU RECTEUR

ARTICLE 12 - Le Recteur est nommé par décret en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre de l'Éducation Nationale. Nul ne peut être Recteur s'il n'est membre de l'enseignement supérieur et pourvu du grade de Docteur d'État.

ARTICLE 13 - Le Recteur est Directeur des enseignements supérieurs. Il fait aux autorités compétentes toutes propositions concernant la nomination du personnel enseignant ainsi que la gestion et l'administration de l'Université et des établissements qui la composent ou qui en dépendent.

ARTICLE 14 - Le Recteur dirige les établissements d'enseignement supérieur et les services administratifs. Il contrôle et coordonne le fonctionnement de tous les établissements qui constituent l'Université ou en dépendent.

Il exerce le pouvoir hiérarchique sur l'ensemble du personnel ; il exerce le pouvoir de nomination et le pouvoir disciplinaire sur le personnel pour lequel ces pouvoirs n'ont pas été confiés à une autre autorité.

Il tranche, après avis des doyens des facultés ou départements toutes questions relatives aux inscriptions des étudiants.

Il tient le registre d'immatriculation pour l'ensemble des étudiants relevant de tous les établissements d'enseignement supérieur.

ARTICLE 15 - Le Recteur est l'ordonnateur du budget de l'Université y compris les budgets des instituts et de la bibliothèque. Il administre le patrimoine de l'Université.

ARTICLE 16 - Le Recteur préside le Conseil de l'Université. En cas de partage, il a voix prépondérante. Il instruit les affaires relatives à l'Université et assure l'exécution des décisions du Conseil. Il représente l'Université en justice et dans les actes de la vie civile.

Il a qualité en ce qui concerne les biens de l'Université pour agir en référé et faire tous actes conservatoires.

En cas d'absence ou d'empêchement, il est suppléé par le vice-président du Conseil.

ARTICLE 17 - Dans l'exercice de ses fonctions et pour des affaires graves et urgentes, le Recteur prend l'avis d'un conseil restreint constitué par les doyens des facultés, les directeurs des instituts d'Université et le Secrétaire Général de l'Université.

TITRE IIDISPOSITIONS DIVERSES

ARTICLE 18 - A titre transitoire et en attendant le développement des enseignements en vue de l'implantation et de l'organisation des facultés ou départements qui seront créés par décret, le régime administratif, la procédure de nomination, le fonctionnement des divers établissements d'enseignement supérieur continuent d'obéir aux règles en vigueur, sous réserve des adaptations nécessaires.

ARTICLE 19 - Toutes dispositions antérieures contraires au présent décret sont abrogées.

ARTICLE 20 - Le Ministre de l'Education Nationale est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel.

Fait à COTONOU, le 21 Août 1970

Par le Conseil Présidentiel,

Signé : Justin AHOUMADJBE-TOMETIN

Signé : Hubert MAGA

Le Ministre de l'Education Nationale,
de la Culture, de la Jeunesse et des
Sports,

Signé : Sourou-Migan APITHY

Signé : Edmond DOSSOU-YOVO

Ampliations : PCP 8 - MCP 4 - CS 6
MEN 10 - DGE 5 - Université 8 - SGG 4
Ministères 10 - CESD 1 - Trésor 4
DE-CF-DC-Solde-IAA-DCCT-DN-IGF-JORD 9
Gde Chanc. 1 - DEP-DGAJL(Dtation Stat76
Haussaires 3 - DI 8.

Pour Copie Conforme Certifiée
PORTO-NOVO, le 29 Février 1971
Le Recteur,



E. ADJANOOUN

ANNEXES N°2

ARRETE N°2001-090/MESRS/DC/SG/SP DU 19 OCTOBRE 2001 PORTANT
ORGANISATION, ATTRIBUTIONS ET FONCTIONNEMENT DE L'UNIVERSITE
D'ABOMEY-CALAVI

REPUBLICQUE DU BENIN

ARRETE N°2001-090/MESRS/DC/SG/SP

DU 19 OCTOBRE 2001

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUEPORTANT ORGANISATION, ATTRIBUTIONS
ET FONCTIONNEMENT DE
L'UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

CABINET DU MINISTRE

LE MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Vu : la loi n°90-032 du 11 décembre 1990 portant Constitution de la République du BENIN ;

Vu : la Proclamation le 03 avril 2001 par la Cour Constitutionnelle des résultats définitifs de l'élection présidentielle du 22 mars 2001 ;

~~Vu : le décret n°2001-170 du 07 mai 2001 portant composition du Gouvernement ;~~

~~Vu : le Décret n°2001-362 du 18 septembre 2001 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique ;~~

~~Vu : le Décret n° 2001-365 du 18 septembre 2001 portant création et organisation de deux universités nationales en République du Bénin ;~~

~~Vu : l'arrêté n° 196 /MESRS/DGM du 29 juillet 1982 portant statuts de l'Université Nationale du Bénin ;~~

Après avis du Comité de Direction du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique ;

ARRETETITRE I : DEFINITION ET MISSIONS

Article 1er : L'Université d'Abomey-Calavi est un Etablissement Public Scientifique, Technique et Culturel, doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Elle comprend des Etablissements de Formation et de Recherche (E.F.R.) dénommés Faculté, Ecole, Institut et Centre, regroupés dans des Centres Universitaires, ainsi que des Unités de Service et de Production.

Elle est chargée d'assurer l'enseignement et la recherche, ainsi que le fonctionnement des Unités de Service et de Production de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique.

Elle est placée sous la tutelle du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Article 2 : L'Université d'Abomey-Calavi a pour missions de :

- former des cadres spécialisés pour les besoins du développement économique, social, intellectuel et culturel de la Nation ;
- participer au développement de la recherche scientifique fondamentale et appliquée ;
- donner l'impulsion à l'économie nationale.

Pour accomplir ces missions, l'Université d'Abomey-Calavi doit :

- assurer la formation des étudiants dans les domaines scientifique, professionnel et culturel ;
- assurer des formations qui répondent aux besoins du marché de l'emploi et qui tiennent compte des contraintes et du contexte de la mondialisation ;
- lier la théorie à la pratique ;
- lier l'enseignement et la recherche au travail productif ;
- promouvoir et renforcer l'adéquation de la formation des Etudiants aux exigences du développement et de la vie professionnelle en vue de satisfaire correctement les besoins du pays en cadres supérieurs et ce, grâce à la collaboration des responsables des centres de formation et du monde du travail ;
- veiller au développement des infrastructures des divers centres universitaires ;

- assurer de façon continue le développement scientifique, technique et technologique de la Nation par la coopération active entre les Etablissements de Formation et de Recherche et les Entreprises, tant à l'échelle nationale qu'internationale ;

- favoriser l'appropriation par les travailleurs des progrès de la science et de la technique dans les structures de l'Enseignement Supérieur.

L' Université d'Abomey-Calavi, dans sa mission scientifique, doit :

- s'ouvrir à toutes les formes du savoir, du savoir-faire et du savoir-être, ainsi qu'à tous les courants contemporains de la pensée scientifique ;
- conférer à ses établissements de formation, de recherche, de service et de production, une vocation universelle en développant et en renforçant la coopération interuniversitaire, les relations scientifiques, en favorisant l'échange des inventions scientifiques et technologiques avec d'autres universités ainsi que leur large diffusion ;
- promouvoir la valorisation et la vulgarisation scientifiques des savoirs endogènes.

Article 3 : L'Université d'Abomey-Calavi confère les grades et diplômes qu'elle délivre conformément à la mission assignée à chaque Etablissement de Formation et de Recherche (E.F.R.) et à la réglementation en vigueur.

Article 4 : En attendant la création d'autres diplômes, l'Université d'Abomey-Calavi délivre les diplômes suivants :

- le Baccalauréat ;
- des diplômes de fin du premier cycle de l'Enseignement Supérieur ;
- des diplômes du second cycle de l'Enseignement Supérieur ;
- des diplômes professionnels de l'Enseignement Supérieur ;
- des diplômes de troisième cycle de l'Enseignement Supérieur ;
- des doctorats.

Article 5 : Les règlements fixant le régime du contrôle des aptitudes et des connaissances en vue d'obtenir les diplômes universitaires sont fixés par arrêté rectoral.

CHAPITRE I- DES DISPOSITIONS GENERALES

Article 6: L'Université d'Abomey-Calavi est administrée par un Conseil d'Université présidé par le Recteur. Le Recteur est chargé d'exécuter les décisions émanant de l'Autorité de tutelle et du Conseil de l'Université.

Il est en outre assisté du Conseil Scientifique National des Universités et d'un Comité de Direction .

CHAPITRE II – DU CONSEIL DE L'UNIVERSITE

Article 7 : Le Conseil de l' Université :

- approuve les projets relatifs au développement de l'Enseignement Supérieur ;
- propose aux autorités compétentes la création des diplômes de l'Enseignement Supérieur, après avis conforme du Conseil Scientifique National des Universités ;
- arrête la politique de gestion des ressources humaines et approuve le plan de recrutement et de formation sur proposition du Conseil Scientifique National des Universités;
- propose le plan d'équipement en matériel et en infrastructures conforme au développement des enseignements et de la recherche ;
- approuve les rapports d'activités et les comptes financiers de l'université présentés par le Recteur ;
- délibère sur les montants des frais d'inscription et des droits de scolarité de différents Etablissements de Formation et de Recherche ;
- adopte, chaque année, le programme d'activités et le projet de budget de l'Université avant sa transmission au Ministère de tutelle ;
- délibère sur toutes les questions concernant le patrimoine de l'Université ainsi que sur les affaires contentieuses ;/

émet un avis sur toutes les questions qui lui sont soumises par le Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur ou par le Recteur.

Article 8 : Le Conseil de l'Université est présidé par le Recteur .

Il comprend :

- le Représentant du Président de la République ;
- le Représentant du Ministre en charge des Finances ;
- le Représentant du Ministre en charge du Plan ;
- le Représentant du Ministre en charge de la Fonction Publique ;
- le Directeur de l'Enseignement Supérieur ;
- le Directeur de la Recherche Scientifique et Technique ;
- le Vice-Recteur ;
- le Directeur des Affaires Académiques ;
- le Directeur de la Recherche Universitaire ;
- le Secrétaire Général de l'Université ;
- le Directeur des Affaires Financières ;
- deux Représentants du Conseil Scientifique National des Universités ;
- deux Représentants des Chefs d'Etablissement de Formation et de Recherche
- quatre Représentants des Enseignants ;
- deux Représentants du Personnel non-Enseignant ;
- deux Représentants des Etudiants ;
- un Représentant par Chambre Professionnelle.

Article 9 : Le Conseil de l'Université peut faire appel à titre consultatif à toute personne qualifiée en raison de sa compétence ou de ses fonctions.

Article 10 : Le Conseil de l'Université se réunit deux fois par an sur convocation de son Président.

Il peut se réunir en séance extraordinaire à la demande des 2/3 au moins de ses membres ou à l'initiative de son Président.

La convocation contenant l'ordre du jour et les documents de travail afférents à cet ordre du jour, doivent être adressés aux membres du Conseil, quinze (15) jours au moins avant la date prévue pour la réunion. En cas d'urgence, ce délai peut être ramené à huit jours sur décision du Président.

Le Secrétaire Général de l'Université assure le secrétariat dudit Conseil.

Article 11 : L'organisation et le fonctionnement du Conseil de l'Université sont fixés par Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

CHAPITRE III - DU RECTEUR DE L'UNIVERSITE

Article 12 : Le Recteur de l'Université est nommé par Décret pris en Conseil des Ministres pour un mandat de trois (03) ans renouvelable une fois.

Cette nomination est faite, sur proposition du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur, à partir d'une liste restreinte de trois (03) candidats désignés par le corps électoral universitaire composé des Professeurs Titulaires, des Maîtres de Conférences et des Maîtres Assistants, tous permanents et régulièrement inscrits sur les listes d'aptitude du Conseil Africain et Malgache pour l'Enseignement Supérieur (CAMES) ou pourvus d'un grade reconnu équivalent.

Nul ne peut être Recteur s'il n'est membre du Corps des personnels de l'Enseignement Supérieur et Universitaire depuis dix (10) ans au moins et inscrit sur la liste d'aptitude aux fonctions de Professeur Titulaire du Conseil Africain et Malgache pour l'Enseignement Supérieur (CAMES) ou sur une liste reconnue équivalente.

Le Recteur est assisté d'un Vice-Recteur élu et nommé dans les mêmes conditions parmi les Professeurs Titulaires et les Maîtres de Conférences.

Article 13 : Les modalités de désignation du Recteur et du Vice-Recteur sont fixées par Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur, sur proposition du Conseil de l'Université.

Article 14 : Le Recteur de l'Université délivre, sous le sceau de l'Université, des Diplômes Universitaires d'Etat conformément aux délibérations des Jurys compétents. Ces diplômes sont signés par le chef de l'Établissement concerné et contresignés par le Recteur.

Article 15 : Le Recteur coordonne les relations de l'Université avec les autres Universités, les Organismes Internationaux, les Fondations et toutes autres Institutions reconnues d'utilité publique, en accord avec le Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Il représente l'Université en justice et dans les actes de la vie civile. Il est responsable de la sécurité et du maintien de l'ordre et il peut faire appel à la force publique dans des conditions fixées réglementairement.

Il a qualité en ce qui concerne les biens de l'Université pour agir en référé et faire tous actes conservatoires.

Article 16 : Le Recteur est l'ordonnateur du budget de l'Université.

Il délègue ce pouvoir aux chefs d'Établissements de Formation et de Recherche (E.F.R.), ainsi qu'aux directeurs des Unités de Service et de Production. Ceux-ci sont tenus d'adresser au Recteur, chaque trimestre, un rapport financier avec les pièces justificatives afin de lui permettre d'assurer le contrôle de la gestion administrative, budgétaire et comptable des divers établissements.

Article 17 : L'organisation et le fonctionnement du Rectorat font l'objet d'un Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

CHAPITRE IV – DU COMITÉ DE DIRECTION

Article 18 : Il est institué sous la présidence du Recteur un Comité de Direction composé :

- du Vice-Recteur,
- du Secrétaire Général,
- du Directeur des Affaires Financières,
- du Directeur des Affaires Académiques,
- du Directeur de la Recherche Universitaire,
- des Chefs des Établissements de Formation et de Recherche ;
- des Directeurs des unités de Service et de Production.

Le Comité de Direction, qui se réunit une fois par mois, a un caractère consultatif. Il peut se réunir en session extraordinaire en cas de besoin et faire appel à toute personne dont la compétence est jugée utile.

Article 19 : Le Comité de Direction est assisté de Commissions Techniques Spécialisées dans les domaines particuliers d'intervention tels que :

- la planification et la programmation ;
- la coordination des enseignements et de la recherche ;
- la coopération inter-universitaire ;
- la vie universitaire ;
- l'insertion professionnelle.

La composition, l'organisation et le fonctionnement de ces Commissions sont fixés par arrêté rectoral.

CHAPITRE V – DU CONSEIL SCIENTIFIQUE NATIONAL DES UNIVERSITES

Article 20 : Pour permettre aux Universités d'assurer pleinement leurs missions scientifiques, il est institué un Conseil Scientifique National des Universités présidé par un Professeur Titulaire élu par les membres dudit Conseil pour un mandat de deux (02) ans renouvelable une fois.

La charge de Recteur est incompatible avec celle du Président du Conseil Scientifique National des Universités.

Article 21 : Le Conseil Scientifique National des Universités

- assure le suivi et le contrôle des activités d'enseignement et de recherche scientifique universitaires;
- veille à la production et à la publication des travaux scientifiques ;
- apprécie les dossiers scientifiques du personnel enseignant dans le cadre des promotions académiques et de l'attribution des primes de recherche ;
- émet des avis sur les dossiers de candidature des collaborateurs scientifiques extérieurs et des candidats à un poste dans l'Enseignement Supérieur, après avis motivé des Comités Scientifiques Sectoriels et des Chefs des Etablissements de formation et de recherche.

Article 22 : L'organisation et le fonctionnement du Conseil Scientifique National des Universités sont précisés par un Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

CHAPITRE VI – DES RESPONSABLES ADMINISTRATIFS DE L'UNIVERSITE

Article 23 : Les Responsables administratifs de l'Université sont :

- le Recteur ;
- le Vice-Recteur ;
- le Secrétaire Général ;
- le Directeur des Affaires Financières ;
- le Directeur des Affaires Académiques ;
- Le Directeur de la Recherche Universitaire
- les Doyens et Directeurs des Etablissements de formation et de recherche et les Vices-Doyens et Directeurs-Adjoints ;

- les Directeurs des Unités de Service et de Production et leurs Adjoints.

ARTICLE 24 : Le Secrétaire Général, le Directeur des Affaires Académiques, le Directeur de la Recherche Universitaire, le Directeur des Affaires Financières et les Directeurs des Unités de Service et de Production sont nommés par décret pris en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Leurs Adjoints sont nommés par Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur sur proposition du Recteur

Article 25 : Les avantages alloués à chaque catégorie de responsables sont fixés par les textes en vigueur.

Article 26 : A la fin de leur fonction en qualité de responsables administratifs, les enseignants bénéficient, sur leur demande, d'un séjour de recyclage et de recherche. Le séjour de recyclage et de recherche ne peut excéder un an pour une durée de fonction égale ou supérieure à trois ans.

CHAPITRE VII – DES ETABLISSEMENTS DE FORMATION ET DE RECHERCHE

Article 27 : Les Instituts, Ecoles, Facultés et Centres sont les Etablissements de Formation et de Recherche (E.F.R.) de l'Université d'Abomey-Calavi. Ils sont répartis dans les Centres Universitaires ci-après :

a) Centre Universitaire d'Abomey-Calavi :

- 1- Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines ;
- 2- Faculté des Sciences et Techniques ;
- 3- Faculté de Droit et de Sciences Politiques ;
- 4- Faculté des Sciences Economiques et de Gestion ;
- 5- Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature ;
- 6- Faculté des Sciences Agronomiques ;
- 7- Collège Polytechnique Universitaire ;
- 8- Institut de Langue Arabe et de Culture Islamique.

b) Centre Universitaire de Cotonou :

- 1- Ecole Supérieure de Management ;
- 2- Faculté des Sciences de la Santé qui comprend :
 - a. l'Ecole de Médecine ✓

b. l'Ecole de Pharmacie ;

c. l'Ecole de Kinésithérapie ;

d- l'Ecole Nationale des Assistants Sociaux .

3- Centre Béninois de Langues Etrangères

c) Centre Universitaire de Porto-Novu :

1- Institut National de la Jeunesse, de l'Education Physique et du Sport ;

2- Ecole Normale Supérieure ;

3- Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines- Annexe de Port-Novu.

d) Centre Universitaire de Dangbo :

Institut de Mathématiques et de Sciences Physiques

e) Centre Universitaire de Lokossa :

1- Institut Universitaire de Technologie ;

2- Ecole Normale Supérieure de l'Enseignement Technique.

f) Centre Universitaire de Ouidah :

Institut Régional de Santé Publique.

En cas de nécessité d'autres établissements pourront être créés par Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Article 28 : Les Etablissements de Formation et de Recherche (E.F.R.) jouissent de l'autonomie de gestion au sein de l'Université.

Article 29 : Chaque Etablissement de Formation et de Recherche est dirigé par un Directeur ou un Doyen, élu par les Enseignants de l'Etablissement concerné et nommé par Décret pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Il est assisté d'un Directeur-Adjoint ou d'un Vice-Doyen élu et nommé dans les mêmes conditions.

Les modalités de désignation des responsables des Etablissements de Formation et de Recherche sont fixées par Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Article 30 : Chaque Etablissement de Formation et de Recherche est doté d'un Conseil Pédagogique dont la composition, l'organisation et le fonctionnement sont fixés par arrêté du Recteur . /

CHAPITRE VIII – DES UNITES DE SERVICES ET DE PRODUCTION

Article 31: L'Université d'Abomey-Calavi comprend les Unités de Service et de Production suivantes :

- la Bibliothèque Universitaire Centrale ;
- le Centre des Publications Universitaires.

D'autres Unités de Service et de Production pourront être créées par arrêté rectoral sur décision du Conseil de l'Université.

Les Unités de Service et de Production jouissent de l'autonomie de gestion au sein de l'Université.

L'organisation, la gestion et le fonctionnement des Unités de Service et de Production sont fixés par arrêté rectoral.

Les Directeurs des Unités de Service et de Production sont nommés par Décret pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Les Directeurs Adjointes des Unités de Service et de Production sont nommés par Arrêté du Ministre chargé de l'Enseignement Supérieur, sur proposition du Recteur.

Article 32: La Bibliothèque Universitaire Centrale organise :

- la documentation scientifique ;
- les prêts et les échanges nationaux et internationaux des documents et autres supports de l'information ;
- la réfection et la remise en état des ouvrages scientifiques ;
- la collecte et l'entretien des ouvrages scientifiques ;
- l'assistance technique aux bibliothèques spécialisées des Etablissements de Formation et de Recherche.

Article 33: Le Centre des Publications Universitaires a pour mission la publication, la diffusion des travaux et productions scientifiques des enseignants et des étudiants.

TITRE III – DES ACTEURS DE LA COMMUNAUTE UNIVERSITAIRE

CHAPITRE I- DES ENSEIGNANTS DE L'UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

Article 34 : Le Personnel Enseignant de l'Université d'Abomey-Calavi comprend :

- des Enseignants Béninois, régis par les Statuts Particuliers des Corps des personnels de l'Enseignement Supérieur et Universitaire ;
- des Enseignants étrangers mis à la disposition de l'Université d'Abomey-Calavi en vertu des accords de coopération ;
- des Enseignants contractuels Béninois ou Etrangers ;
- des Collaborateurs extérieurs.

Les Enseignants Etrangers mis à la disposition de l'Université sont nommés conformément aux accords internationaux et à la réglementation en vigueur au Bénin .

Article 35 : L'Enseignant de l'Université d'Abomey-Calavi est tenu de se consacrer fondamentalement à l'Enseignement et à la Recherche dans les structures du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur .

Pour toute activité en dehors de ces structures, il est tenu d'obtenir une autorisation préalable de son Ministre.

ARTICLE 36 : Pour toute activité professionnelle extra-universitaire, l'enseignant est tenu d'obtenir une autorisation préalable du Recteur et de faire signer un contrat de prestation de service ou de collaboration, obligatoirement visé par le Recteur.

CHAPITRE II- DES PERSONNELS ADMINISTRATIF, TECHNIQUE ET DE SERVICE

ARTICLE 37 : Les Personnels Administratif, Technique et de Service concourent à la réalisation des missions de l'Université. Ils exercent leur activité sous l'autorité des responsables administratifs, académiques et scientifiques de l'Université.

ARTICLE 38 : Ils sont régis par les statuts particuliers de leur corps respectifs.

CHAPITRE III - DES ETUDIANTS

Article 39 : L'Université est ouverte aux personnes qui justifient des diplômes et des titres requis pour y accéder et qui satisfont aux critères d'inscription et de renouvellement d'inscription définis conformément à la réglementation en vigueur.

Cette inscription est libre et sans distinction de nationalité, de race, de sexe, de religion. L'Etudiant est alors régulièrement inscrit sur un registre de l'Université. Cette immatriculation confère des droits et des devoirs.

Article 40 : L'Etudiant est soumis aux dispositions des textes et règlements en vigueur à l'Université d'Abomey-Calavi.

Article 41 : L'Etudiant perd sa qualité d'Etudiant de l'Université d'Abomey-Calavi dans l'un des cas suivants :

- achèvement normal des études ;
- transfert de dossier dans une autre Université ;
- interruption des études ;
- exclusion temporaire ;
- radiation à la suite d'une sanction disciplinaire.

TITRE IV - DE LA GESTION FINANCIERE DE L'UNIVERSITE

Article 42 : Les opérations financières de l'Université d'Abomey-Calavi sont effectuées par le Recteur, Ordonnateur du budget et le Directeur des Affaires Financières.

Article 43 : Les modalités de gestion des ressources financières de l'Université sont fixées par Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur.

Article 44 : Les propositions budgétaires de l'Université sont arrêtées par le Conseil de l'Université.

Article 45 : Le Budget de l'Université est alimenté par les subventions de l'Etat, les recettes des Etablissements de Formation et de Recherche et des Unités de service et de production, les dons, legs et revenus divers.

L'Université d'Abomey-Calavi peut acquérir des biens meubles et immeubles constituant son patrimoine propre.

Article 46 : Les comptes financiers sont soumis au Conseil de l'Université puis approuvés par le Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur et le Ministre en charge des Finances.

TITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 47 : Il est institué au sein de l'Université d'Abomey-Calavi un Centre Régional des Œuvres Universitaires (CROU).

Le Centre Régional des Œuvres Universitaires a pour mission d'assurer l'hébergement, la restauration, le transport et la santé des Etudiants ainsi que l'animation culturelle et sportive.

Article 48 : Le Directeur du Centre Régional des Œuvres Universitaires est nommé par Arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur, sur proposition du Directeur Général du Centre National des Œuvres Universitaires, après avis du Recteur.

Article 49 : Le présent arrêté, qui abroge toutes dispositions antérieures contraires, prend effet pour compter de la date de sa signature et sera publié au Journal Officiel.

Cotonou, le 19 octobre 2001



Dorothée Cossi SOSSA
Dorothée Cossi SOSSA

AMPLIATIONS :

- ORIGINAL	1
- P.R.	4 (à titre de C.R.)
- C.C.	2
- A.N.	2
- C.E.S.	2
- M.E.S.R.S.	14
- RECTORAT/U.A.C.	10
- TOUTES DIRECTIONS/M.E.S.R.S.	10
- ETABLISSEMENTS U.A.C.	24
- TOUS MINISTERES	22
- J.O.	1/

ANNEXES N°3

QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE A L'ENDROIT DES ENSEIGNANTS OU CHERCHEURS

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) dont le thème est intitulé « Contribution à la formation des usagers des services d'information documentaire universitaire : Cas de la BUC » nous réalisons le présent questionnaire à l'endroit de vous enseignants ou chercheurs usagers de la BUC. Nous vous remercions d'avance pour votre disponibilité.

Cible : Usagers (Etudiants, Enseignants et ou chercheurs) de la BUC

Objectifs : Faire l'état des lieux en ce qui concerne la formation des usagers des bibliothèques universitaires (BUC) et faire des propositions dans l'élaboration d'un programme de formation

Période : Du 12 Novembre au 26 Novembre 2007

I – Identité de l'enquête

Nom et Prénoms (facultatif)

Statut : Enseignant

Téléphone :

E mail :

II- La formation des usagers des services d'information documentaire : Cas de la BUC

1- Quelle est votre fréquence d'utilisation de la BUC ?

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

2- Etes- vous satisfaits de ses prestations ?

- Oui
- Non
- Parfois

3- Vos besoins sont-ils souvent satisfaits

- Oui
- Non
- Parfois

4- Savez- vous que la bibliothèque reçoit les étudiants en visite guidée et pour leur initiation à la recherche documentaire ?

- Oui
- Non

5- Si oui y avez- vous amené une fois vos étudiants ?

- Oui
- Non

6- Quelles ont été vos impressions ?

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

7- Qu'avez- vous à suggérer aux formateurs ?

.....
.....

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

8- Quelles sont vos impressions sur les prestations de la BUC ?

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

9- Que suggérez- vous ?

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

Merci pour la collaboration

ANNEXE N°4

QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE A L'ENDROIT DES ETUDIANTS

QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) dont le thème est intitulé « **Contribution à la formation des usagers des services d'information documentaire universitaire : Cas de la Bibliothèque de l'Université (BUC)** » nous réalisons la présente enquête destinée aux étudiants et aux usagers de la (BUC). Nous vous remercions d'avance pour votre disponibilité.

Cible : Usagers (étudiants, enseignants et ou chercheurs) de la BUC

Objectifs : Faire l'état des lieux de la formation des usagers des bibliothèques universitaire (BUC) et faire des propositions pour l'élaboration d'un programme de formation.

Période : Du 12 Novembre au 26 Novembre 2007

I- Identité de l'enquêté

Nom et Prénoms (facultatif)

Statut : Etudiant

Ecole / Faculté

Téléphone

E mail.....

II- La formation des usagers des services d'information documentaire : Cas de la BUC

1- Etes- vous inscrits à la Bibliothèque Universitaire centrale?

Oui Non

2- Si non pourquoi ?

Inscrit dans un autre SID Achète tous les documents
 Par manque de satisfaction

3- A quel rythme fréquentez-vous la BUC ?

Chaque jour Une fois par semaine

Deux ou trois fois par semaine Occasionnellement

4- Y trouvez - vous toujours les documents dont vous avez besoin ?

Oui Non Parfois

5 – Etes – vous satisfaits des services qui vous sont offerts ?
 Oui Non Parfois

6-Connaissez- vous les outils de recherche de la bibliothèque ?
 Base de données Ouvrages de référence
Catalogues

7- Est-il facile pour vous de les manipuler ?
 Facilement difficilement Moins
facilement

8- Savez- vous si la bibliothèque donne des formations à ses usagers ?
 Oui Non

9- Si oui sous quelle forme ?
 Visite guidée Initiation à la recherche en bibliothèque

 Initiation aux sources d'information documentaire spécialisées

10- Que pensez- vous de cette formation ? Quelles sont vos suggestions ?
.....
.....
.....
.....
.....

11- Comment trouvez- vous la salle de lecture ?
 Aérée Exiguë Peu confortable

12- Quelles sont vos impressions sur les prestations de la BUC ?
.....
.....
.....
.....
.....

13- Que suggérez- vous ?
.....
.....
.....
.....
.....

Merci pour votre collaboration.

TABLE DES MATIERES

Identification du Jury.....	i
Déclaration d'engagement de l'auteur.....	ii
Dédicaces.....	iii
Remerciements.....	iv
Liste des sigles et abréviations.....	v
Liste des tableaux.....	vi
Résumé.....	vii
Sommaire.....	viii
INTRODUCTION.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CHAPITRE PRELIMINAIRE :	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
DES OBSERVATIONS DE STAGE A LA METHODOLOGIE DE L'ETUDE ..	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
SECTION 1 : DES OBSERVATIONS DE STAGE A LA BUC AU CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
Paragraphe I : Présentation de la BUC et observations de stage	Erreur ! Signet non défini.
A-.... Historique, missions et attributions, organisation et fonctionnement et le fonds documentaire	Erreur ! Signet non défini.
1- Historique.....	Erreur ! Signet non défini.
2- Missions et attributions	Erreur ! Signet non défini.
3- Organisation et fonctionnement.....	Erreur ! Signet non défini.
a- Organisation structurelle	Erreur ! Signet non défini.
-Le service technique	Erreur ! Signet non défini.
-Le service communication et coopération	Erreur ! Signet non défini.
- Le service financier et administratif	Erreur ! Signet non défini.
b- Fonctionnement.....	Erreur ! Signet non défini.
B- Services offerts, populations cibles, et taux de fréquentation ...	Erreur ! Signet non défini.
1- Services offerts au public.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
a- Fonds documentaire	Erreur ! Signet non défini.
b- Partenariat	Erreur ! Signet non défini.
c- Prestations	Erreur ! Signet non défini.
d- Equipement	Erreur ! Signet non défini.
2- Population cible et taux de fréquentation.....	Erreur ! Signet non défini.
a- Population cible.....	Erreur ! Signet non défini.
b- Taux de fréquentation des usagers de la BUC de 2005 à 2007	Erreur ! Signet non défini.
défini.	
PARAGRAPHE II : DE L'INVENTAIRE DES ELEMENTS DE L'ETAT DES LIEUX DE BASE A LA VISION GLOBALE DE RESOLUTION DE LA PROBLEMATIQUE SPECIFIEE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
A- Inventaire des atouts et des problèmes.....	Erreur ! Signet non défini.
1- Inventaire des atouts	Erreur ! Signet non défini.
2- Inventaire des problèmes	Erreur ! Signet non défini.

B- Du regroupement des problèmes spécifiques par centres d'intérêt à la formulation du sujet **Erreur ! Signet non défini.**

1- Regroupement des problèmes spécifiques par centre d'intérêt. **Erreur ! Signet non défini.**

2- Choix de la problématique de l'étude et formulation du sujet.. **Erreur ! Signet non défini.**

a- Choix de la problématique **Erreur ! Signet non défini.**

b- Enoncé du problème **Erreur ! Signet non défini.**

VISION GLOBALE DE RESOLUTION DE LA PROBLEMATIQUE.... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

SECTION 2 : OBJECTIFS DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE ADOPTEE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

PARAGRAPHE I : OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE L'ETUDE **Erreur ! Signet non défini.**

Objectif général **Erreur ! Signet non défini.**

Objectifs spécifiques **Erreur ! Signet non défini.**

Hypothèses et tableau de bord de l'étude..... **Erreur ! Signet non défini.**

CAUSES ET HYPOTHESES LIEES AU PROBLEME GENERAL **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

CAUSE ET HYPOTHESE LIEES AU PROBLEME SPECIFIQUE N°2. **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

CAUSE ET HYPOTHESE LIEES AU PROBLEME SPECIFIQUE N°3. **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

CAUSE ET HYPOTHESE LIEE AU PROBLEME SPECIFIQUE N°4 .. **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

Tableaux de bord de l'étude(TBE)..... **Erreur ! Signet non défini.**

PARAGRAPHE II : REVUE DE LA LITTERATURE ET METHODOLOGIE ADOPTEE **Erreur ! Signet non défini.**

A- Revue de la littérature **Erreur ! Signet non défini.**

REVUE DE LA LITTERATURE..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

B-Méthodologie adoptée **Erreur ! Signet non défini.**

CHAPITRE PREMIER : DE L'ORGANISATION DES ENQUETES A L'ETABLISSEMENT DU DIAGNOSTIC..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

Section 1 : Collecte et présentation des données..... 28

PARAGRAPHE I : PREPARATION ET REALISATION DE LA COLLECTE **Erreur ! Signet non défini.**

A- Population étudiée **Erreur ! Signet non défini.**

B- Outils de collecte des données **Erreur ! Signet non défini.**

PARAGRAPHE II : PRESENTATION ET LIMITE DES DONNEES **Erreur ! Signet non défini.**

A- Collecte des données **Erreur ! Signet non défini.**

B- Difficultés rencontrées et limites des données **Erreur ! Signet non défini.**

Section : 2 Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic **Erreur ! Signet non défini.**

PARAGRAPHE I : PRESENTATION ET ANALYSE DES DONNEES **Erreur ! Signet non défini.**

A- Résultats et analyse des données relatives aux étudiants .. **Erreur ! Signet non défini.**

1-Tableau récapitulatif de l'opinion des étudiants : Tableau N°2**Erreur ! Signet non défini.**

2- Analyse de quelques données relatives aux étudiants**Erreur ! Signet non défini.**

B- Résultats et analyse des données relatives aux enseignantsErreur ! Signet non défini.

1- Tableau récapitulatif de l'opinion des enseignants : Tableau N° 13 ... **Erreur ! Signet non défini.**

2- Analyse de quelques données relatives aux enseignants .. **Erreur ! Signet non défini.**

PARAGRAPHE II : VERIFICATION DES HYPOTHESES ET ETABLISSEMENT DU DIAGNOSTIC..... Erreur ! Signet non défini.

A- Mode opératoire **Erreur ! Signet non défini.**

B- Vérification des hypothèses **Erreur ! Signet non défini.**

C- Etablissement du diagnostic **Erreur ! Signet non défini.**

1- Eléments du diagnostic N°1 et N°2..... **Erreur ! Signet non défini.**

2- Eléments du diagnostic N°3 et N°4..... **Erreur ! Signet non défini.**

CHAPITRE DEUXIEME : APPROCHE DE SOLUTION ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

SECTION1 : APPROCHES DE SOLUTION..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

PARAGRAPHE 1 : DE LA CONNAISSANCE DE LA BUC PAR LES USAGERS A L'UTILISATION DES OUVRAGES DE REFERENCE ET DES PERIODIQUESErreur ! Signet non défini.

A- Définition d'une politique d'acquisition par la BUC**Erreur ! Signet non défini.**

B- Définition d'une politique marketing **Erreur ! Signet non défini.**

PARAGRAPHE 2 : POUR UNE UTILISATION EFFICIENTE DES OUTILS DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE PAR LES USAGERS.. Erreur ! Signet non défini.

A- Vers une formation beaucoup plus rigoureuse des usagers .. **Erreur ! Signet non défini.**

B – Proposition d'un programme de formation des usagers à l'information Erreur ! Signet non défini.

1- Le contenu..... **Erreur ! Signet non défini.**

2 - L es méthodes et les matériels **Erreur ! Signet non défini.**

SECTION 2 : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONSERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

PARAGRAPHE I : RECOMMANDATIONS A L'ENDROIT DES RESPONSABLES POLITICO-ADMINISTRATIVES Erreur ! Signet non défini.

A- Le Rectorat de l'Université d'Abomey-Calavi **Erreur ! Signet non défini.**

B-Recommandations à l'endroit de la Direction de la BUC**Erreur ! Signet non défini.**

PARAGRAPHE II : RECOMMANDATIONS A L'ENDROIT DES USAGERS DE LA BIBLIOTHEQUE..... Erreur ! Signet non défini.

A-Recommandations à l'endroit du personnel de la BUC **Erreur ! Signet non défini.**

B- Recommandations à l'endroit des usagers de la bibliothèque.. **Erreur ! Signet non défini.**

CONCLUSION GENERALE..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

BIBLIOGRAPHIE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

ANNEXES.....66

TABLE DES MATIERES.....75