

REPUBLIQUE DU BENIN

*_*_*_*

MINISTERE 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 (D.T.S)**

OPTION : Sciences et Techniques
de l'Information Documentaire

FILIERE : Bibliothéconomie
Documentation

Année académique :

2008-2009

THEME :
**STRATEGIE POUR UNE AMELIORATION DES
PRESTATIONS DU CENTRE DE
DOCUMENTATION DE L'INSAE**

Réalisé et soutenu par : Islamia R. LAWANI

Sous la direction de :

Maître de stage :

M. François AMETONOU

Directeur de mémoire :

M. Julien DJOSSE

JANVIER 2010

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT :

VICE-PRESIDENT :

MEMBRES DE JURY :



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

REMERCIEMENTS

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

Nous remercions sincèrement :

- *tous les professeurs de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature et plus particulièrement ceux du CEFOCI, qui nous ont encadrée au cours de notre formation, pour les enseignements qu'ils nous ont donnés avec efficacité ;*
- *tous les membres du Jury pour avoir accepté de juger ce travail ;*
- *notre Directeur de Mémoire, monsieur **Julien DJOSSE**, qui, nonobstant ses nombreuses charges tant académiques que professionnelles, a bien voulu diriger ce mémoire. Qu'il en soit infiniment remercié ;*
- *notre tuteur de stage, monsieur **François AMETONOU**, pour sa disponibilité et son soutien tout au long de la réalisation de ce travail ;*
- *monsieur **Cosme Z. VODOUNOU**, Directeur Général de l'Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique (INSAE) ;*
- *madame **Agnès ALAYE-FLENON**, Directrice Administrative et Financière (DAF)/INSAE ;*
- *Monsieur **Alexandre BIAOU**, Directeur du Traitement de l'Information et des Publications (DTIP)/INSAE ;*
- *madame **Ingrid KPAVODE**, responsable du centre de documentation de l'INSAE, pour ses conseils ;*
- *tout le personnel de l'INSAE pour leur disponibilité ;*
- *messieurs **Codjo DADO**, et **Moutalrou ADEGNIKA**, Directeur et Directeur Adjoint de l'ENEAM, sans lesquels notre participation à cette formation n'aurait été possible. Merci pour la confiance ;*
- *monsieur **Jean TCHOUGBE**, son épouse et leurs enfants, pour leur soutien ;*
- *monsieur **Hilaire DOHOU**, pour tout le soutien apporté ;*
- *madame **Anita FADOTE**, pour ses conseils ;*
- *mes frères et sœurs ;*

- *tous ceux qui, de loin ou de près, matériellement, physiquement ou moralement, ont participé à l'aboutissement de ce travail.*

Aussi, tenons-nous à remercier les amis et les collègues de l'ENEAM, sans oublier tous ceux qui n'ont ménagé aucun effort pour répondre à notre questionnaire.

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

MPDEPP-CAG	:	Ministère de la Prospective du Développement de l'Evaluation des Politiques Publiques et de la Coordination de l'Action Gouvernementale
INSAE	:	Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique
DG	:	Direction Générale de l'INSAE
CODIR	:	Comité de Direction de l'INSAE
CA	:	Comité d'Administration
DAF	:	Direction des Affaires Administratives et Financières
DTIP	:	Direction du Traitement de l'Information et des Publications
DED	:	Direction des Etudes Démographiques
DSS	:	Direction de la Statistique Sociale
DSEE	:	Direction des Statistiques et de l'Etude Economique
SDAR	:	Service de la Documentation, des Archives et de la Reprographie
SID	:	Service de l'Information et de la Documentation
CD	:	Centre de Documentation
SIGB	:	Système Intégré à la Gestion des Bibliothèques
DSI	:	Diffusion Sélective de l'Information
BAD	:	Banque Africaine de Développement
CNIS	:	Conseil National de l'Information Statistique
IFPP	:	International Family Planning Perspective
AFD	:	Agence Française de Développement
UNFPA	:	Fonds des Nations Unies pour la Population
OMS	:	Organisation Mondiale de la Santé
ONASA	:	Organisation Nationale pour la Sécurité Alimentaire
BIT	:	Bureau International de Travail

SIMPOC	Programme d'Information Statistique et de Suivi sur le Travail des Enfants
OCDE	: Organisation de la Coopération et du Développement Economique
ENAM	: Ecole Nationale d'Administration et de la Magistrature
EMICOV	: Enquête Modulaire Intégrée sur les Conditions de Vie des Ménages
RGPH	: Recensement Général de la Population et de l'Habitat
IHPC	: Indice Harmonisé des Prix à la Consommation
ECVR	: Enquête sur des Conditions de Vie des Ménages Ruraux
TBES	: Tableau de Bord Economique et Social
TIC	: Technologies de l'Information et de la Communication
STID	: Sciences et Techniques de l'Information Documentaire

LISTE DES TABLEAUX

<u>Tableau 1</u> : Tableau récapitulatif des forces et faiblesses.....	12
<u>Tableau 2</u> : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt.....	14
<u>Tableau 3</u> : Tableau de Bord de l'Etude (TBE).....	24
<u>Tableau 4</u> : Besoins en information des usagers.....	32
<u>Tableau 5</u> : Politique de développement des collections	33
<u>Tableau 6</u> : Les types de documents fréquemment demandés.....	33
<u>Tableau 7</u> : Difficultés liées au choix de l'information	34
<u>Tableau 8</u> : Les formes de présentation des produits documentaires.....	35
<u>Tableau 9</u> : Circuit d'information sur les nouvelles acquisitions	35
<u>Tableau 10</u> Existence et utilisation des produits documentaires	36
<u>Tableau 11</u> : Importance et utilisation des produits documentaires	36
<u>Tableau 12</u> : Types de produits documentaires souhaités.....	37
<u>Tableau 13</u> : Degré de satisfaction des prestations des usagers.....	38
<u>Tableau 14</u> : Moyens d'information.....	38
<u>Tableau 15</u> : Positionnement du Centre de Documentation.....	39
<u>Tableau 16</u> : Connaissance du fonds documentaire.....	40
<u>Tableau 17</u> : Prestation et accueil au CD/INSAE.....	40
<u>Tableau 18</u> : Heures d'ouverture du CD/INSAE.....	41

GLOSSAIRE DE L'ÉTUDE

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

Information :

C'est un élément de connaissance susceptible d'être codé pour être conservé, traité et communiqué. C'est aussi un ensemble de données logiquement relié entre elles et accessible au moyen d'un logiciel spécialisé.

Prestation :

Elle est perçue de façon générale comme l'action de se documenter, comme l'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers.

Centres de documentation :

Selon le dictionnaire de l'information, c'est un lieu animé par les professionnels de l'information où sont stockés et classés les documents et sont accueillis les usagers qui peuvent poser des questions et consulter les informations et des documents de nature diverse. C'est aussi une unité qui assure l'ensemble des tâches couvrant la chaîne documentaire au service des usagers comme le repérage et l'acquisition des informations et des documents en fonction d'une sélection fondée sur une politique et sur une stratégie documentaire etc....

Fonds Documentaire :

Le vocabulaire de la documentation, définit un fonds documentaire comme l'ensemble des documents gérés et conservés par un organisme documentaire quels que soient leur provenance, leur format, leur support qu'il s'agisse d'une collection ou non.

Produits documentaires :

On appelle produits documentaires, les produits élaborés par des CD, relatifs à la politique générale d'information de ceux-ci.

Base de données :

C'est un ensemble de données organisées en vue de leur utilisation par des programmes correspondants à des applications distinctes et de manière à faciliter l'évolution indépendante des données et des programmes. C'est aussi un ensemble de données reliées entre elles et accessibles au moyen d'un logiciel spécialisé.

Diffusion Sélective de l'Information:

La DSI est un service qui consiste à diffuser aux usagers de façon régulière, les résultats d'un profil de recherche personnel. Il s'agit d'un outil de veille documentaire. La DSI permet de communiquer les nouveautés du fonds documentaire, sur un sujet ou profil de recherche.

Information Statistique :

L'information statistique est à la fois une science d'un point de vue théorique, une méthode et une technique. Elle comprend, la collecte, l'analyse, l'interprétation de données, ainsi que la présentation de ces données, afin de les rendre lisibles.

Bibliothèque ou Centre de Documentation spécialisé :

Selon le dictionnaire de l'information, on appelle **bibliothèque ou CD spécialisée** :

la bibliothèque ou CD dont le fonds est centré sur une spécialité précise, généralement située au sein d'une institution, d'un centre de recherche d'une entreprise ou d'une administration.

RÉSUMÉ

De nos jours, l'explosion documentaire nous impose de mieux revoir la gestion des centres d'information en pensant en amont aux besoins des usagers.

Le centre de documentation de l'INSAE, par rapport à sa mission, constitue une référence en matière de production de statistiques socioéconomiques au Bénin. Ainsi, il doit mettre à la disposition de l'ensemble des chercheurs des documents reflétant le dynamisme du secteur statistique. En fait, bon nombre d'unités documentaires disposent dans leurs fonds documentaires d'importantes ressources documentaires qui sont souvent sous exploitées, par défaut de communication de celles-ci. Pour ce faire, la fonction de documentation et la gestion des ressources informationnelles, ainsi que l'exploitation méthodique du contenu des documents doivent se matérialiser à travers un ensemble d'actions visant à mettre le fonds en vedette et en valeur. La mise à la disposition des usagers de documents fiables, pertinents et actuels implique de la part des spécialistes de l'information documentaire, la mise en place de stratégies idoines pouvant permettre la fourniture efficiente de l'information statistique.

A ce jour, il existe encore des CD qui ignorent l'importance de leurs prestations. Ainsi, s'accrochent-ils à la routine, ne recherchent plus à améliorer la qualité des services proposés aux usagers. C'est pour analyser et faire la pratique en matière de gestion de l'information documentaire en cours, que nous avons décidé d'effectuer notre stage au CD/INSAE.

Nos observations au cours du stage ont révélé de nombreux problèmes. Ceux-ci, répertoriés et regroupés par centre d'intérêt ont donné lieu à trois (03) problématiques différentes, notamment, celle d'une meilleure organisation du CD/INSAE, d'un fonctionnement adéquat de celui-ci et la problématique de la stratégie pour une amélioration des prestations du CD/INSAE. Nous avons retenu dans le cadre de notre étude, celle liée à **la stratégie pour une amélioration des prestations du CD/INSAE.**

Le problème général qui se dégage de cette problématique est **la mauvaise prestation du CD/INSAE.**

Ses manifestations se résument en termes de : **l'absence de politique de développement des collections traitant de l'information statistique** (Problème Spécifique 1), **l'inexistence des produits documentaires au CD/INSAE** (Problème Spécifique 2), **la méconnaissance du fonds documentaire de l'INSAE par le public** (Problème Spécifique 3).

La résolution de cette problématique nous a conduits à fixer des objectifs et à formuler des hypothèses de travail qui se présentent comme suit :

○ Objectif général :

Œuvrer pour une meilleure prestation et un bon fonctionnement du CD/INSAE dans l'optique de renforcer sa position dans son environnement, afin de lui faire jouer pleinement son rôle de fournisseur de l'information ou banque de données.

○ Objectifs spécifiques :

N° 1 : élaborer une politique de développement des collections (abonnement aux périodiques spécialisés), traitant de l'information statistique, pour favoriser une meilleure diffusion de celle-ci (Objectif spécifique n° 1) ;

N° 2 : décrire une stratégie de conception et de diffusion des produits documentaires (Objectif spécifique n° 2) ;

N° 3 : suggérer une grille de moyens susceptibles de créer une bonne visibilité du CD/INSAE (Objectif spécifique n° 3).

○ Hypothèses de travail :

H 1 : l'insuffisance de personnel qualifié et de moyens financiers sont à l'origine de l'inexistence d'une politique de développement des collections ;

H 2 : l'inexistence de produits documentaires est justifiée par l'ignorance du rôle et la non maîtrise de l'utilisation desdits produits;

H 3 : l'absence d'une politique marketing est à la base de la méconnaissance du fonds du CD/ INSAE par les usagers.

Pour vérifier les hypothèses, la technique du sondage a été utilisée comme procédé de collecte de données. Cinquante usagers (50) internes et externes du CD/INSAE ont été sélectionnés pour constituer notre échantillon.

L'analyse des résultats a confirmé nos hypothèses à l'issue des enquêtes. Par rapport aux causes réelles identifiées, le diagnostic de l'étude a été établi, des approches de solutions ont été proposées et des conditions de réussite dégagées pour la résolution des différents problèmes spécifiques et pour la mise en œuvre des solutions.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

CHAPITRE PREMIER : DU CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE A LA PROBLEMATIQUE DE L'AMELIORATION DES PRESTATIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'INSAE

SECTION 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE ET OBSERVATIONS DE STAGE AU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'INSAE.

Paragraphe 1 : Présentation du cadre institutionnel de l'étude

Paragraphe 2 : Observations de stage sur les activités du CD/INSAE

SECTION 2 : CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

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

CHAPITRE DEUXIEME : DU CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE AUX CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS POUR L'AMELIORATION DES PRESTATIONS DU CD/INSAE

SECTION 1. CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Paragraphe 1 : Des objectifs de l'étude à la revue de littérature

Paragraphe 2 : Méthodologie adoptée

SECTION 2. DES ENQUETES DE VERIFICATION DES HYPOTHESES AUX CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS POUR L'AMELIORATION DES PRESTATIONS DU CD/INSAE

Paragraphe 1. Enquêtes et vérification des hypothèses

Paragraphe 2. Approches de solutions et conditions de leur mise en œuvre

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIERES.

INTRODUCTION GENERALE

Tout développement économique, social ou culturel a besoin d'un système d'information et de communication fiable et efficace. Convaincu de cette réalité, la plupart des pays ne cessent de promouvoir le secteur de l'information par les techniques modernes de collecte, de production, de traitement, de stockage et de diffusion de l'information, à travers des structures appropriées. Au Bénin, l'Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique (INSAE) a été créé à cet effet.

Les attributions de l'INSAE l'obligent à disposer d'informations factuelles et fiables afin d'assurer efficacement sa mission, notamment, celle du développement et du suivi des stratégies de réduction de la pauvreté. Le Ministère de la Prospective du Développement, de l'Evaluation des Politiques Publiques et de la Coordination de l'Action Gouvernementale (MPDEPP-CAG) est doté d'un certain nombre de services d'information dont les activités varient selon leurs spécificités. L'animation de la vie de ces structures est le signe d'une volonté politique à travers des actions de restructuration du secteur entreprises par le Ministère de tutelle depuis quelques temps. Ces actes traduisent le souci des autorités d'assurer l'organisation et l'exploitation des documents produits ou reçus dont le nombre ne cesse de s'accroître.

L'information, outil de veille stratégique au sein de cet important service, mérite d'être structurée, pour mesurer les progrès réalisés dans la mise en œuvre des politiques économiques de développement, orienter les stratégies et assurer la cohérence des initiatives. Cela permettra également de renouveler les engagements auprès des partenaires nationaux, sous régionaux et internationaux, d'établir un climat favorable à l'action, d'encourager les décideurs et partenaires à intervenir, de nouer des alliances et de consolider les partenariats. Dans cette optique, la participation du secteur privé et de la société civile à l'édification d'un système d'information documentaire fiable et opérationnel s'avère indispensable pour une bonne compréhension des règles et une participation efficiente aux négociations multilatérales.

Notre réflexion, véritable plaidoyer pour une meilleure approche de l'information contribuera, à coup sûr, à éclairer les décideurs sur l'importance que revêt l'implantation d'un système d'information documentaire performant au MPDEPP-CAG, plus particulièrement à l'INSAE. Elle permettra également d'évaluer les progrès enregistrés au travers des actions menées et d'appuyer l'identification des besoins en information documentaire d'un point de vue économique, pour satisfaire efficacement les besoins des usagers du Ministère.

Le but de notre analyse est de proposer un système moderne, efficace et performant de gestion des documents pour une meilleure circulation et exploitation de l'information à l'INSAE. C'est donc par la maîtrise de ces ressources informationnelles et par une prise de décision et de conscience à tous les niveaux, qu'on pourra faire jouer à chaque institution, à chaque structure ou organisme, son rôle en étroite collaboration avec les autres, afin de susciter la communication, non seulement entre les structures, mais entre les usagers.

Ainsi, l'INSAE constitue le point focal, le réservoir d'information statistique et socioéconomique pour le développement à travers son service d'information, en l'occurrence, le centre de documentation, qui a pour attribution de rassembler et d'organiser l'information en facilitant son accès. Ce sont là les raisons qui nous ont amenée à réfléchir sur le thème: « **Stratégie pour une amélioration des prestations du Centre de Documentation de l'Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique (INSAE)** »

Notre étude portera sur deux chapitres :

- le premier abordera :
 - la présentation du cadre institutionnel et physique de notre étude ;
 - nos observations de stage avant de dégager la problématique de l'étude.

- le deuxième chapitre sera consacré à:
 - la fixation du cadre théorique et méthodologie de l'étude ;
 - la présentation et l'analyse des résultats de l'enquête ;
 - la présentation des approches de solutions et les conditions de leur mise en œuvre en vue de l'amélioration des prestations en matière de diffusion de l'information statistique et socioéconomique.

CHAPITRE PREMIER

**DU CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE
DE L'ETUDE A LA PROBLEMATIQUE DE
L'AMELIORATION DES PRESTATIONS DU
CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'INSAE**

Dans ce chapitre, il sera présenté d'abord le cadre institutionnel de l'étude et les observations de stage (Section 1) et ensuite le ciblage de la problématique de l'étude (Section 2).

SECTION 1. Cadre institutionnel et physique de l'étude et observations de stage au Centre de Documentation de l'INSAE.

Le premier paragraphe de cette partie est consacré à la présentation du cadre de notre étude ; et le second aux observations faites au cours de notre stage au CD/INSAE.

Paragraphe 1. Présentation du cadre institutionnel de l'étude

A. Cadre institutionnel de l'étude : l'INSAE

1. Historique

L'INSAE a été créé par l'ordonnance n°72-73 du 16 Octobre 1973. Par le décret n° 97-168 du 07 Avril 1997, ses statuts ont été approuvés. Lesdits statuts ont défini ses attributions, son organisation et son fonctionnement. C'est un établissement public à caractère scientifique, doté d'une personnalité morale et d'une autonomie financière, placé sous la tutelle du MPDEPP-CAG.

D'après ce décret, l'INSAE a pour mission essentielle d'une part, la coordination et le développement de l'activité statistique et d'autre part, la production de l'information socioéconomique. Dans ce cadre, sa tâche essentielle consiste à rassembler, dépouiller, analyser et présenter au gouvernement dans les délais convenus, des statistiques sûres à l'échelle nationale et dont les indicateurs macroéconomiques présentent l'évolution de l'économie et de toute autre activité nationale. L'INSAE, occupe le nouveau bâtiment à quatre niveaux érigé dans l'enceinte du MPDEPP-CAG.

2. Organisation structurelle et fonctionnelle de l'INSAE

L'INSAE dispose d'organes de direction, d'organes de gestion et de directions techniques.

❖ **Les organes de direction sont :**

- le Conseil d'Administration (CA) ;
- la Direction Générale (DG) ;
- le Comité de Direction (CD).

❖ **Les Organes de Gestion Administrative et Financière sont :**

- la Direction Administrative et Financière qui regroupe plusieurs services, au nombre desquels :
 - le Secrétariat Administratif ;
 - le Service de la Comptabilité ;
 - le Service Matériel et Equipement ;
 - le Service du personnel.

❖ **Les Directions Techniques sont :**

- la Direction des Statistiques et Etudes Economiques (DSEE) ;
- la Direction des Etudes Démographiques (DED) ;
- la Direction de la Statistique Sociale (DSS) ;
- la Direction du Traitement de l'Information et des Publications (DTIP), qui est l'organe de tutelle de notre cadre de stage.

❖ **La Direction du Traitement de l'Information et de la Publication (DTIP)**

Elle comprend :

- le Service Informatique (SI) ;

-
- le Service des Annuaire, des Publications et de Gestion des Bases de Données (SAPGBD) ;
 - le Service de la Documentation, des Archives et de Reprographie(SDAR).

B. Présentation du cadre physique de l'étude : Le Centre de Documentation de l'INSAE

Dans le but d'améliorer les prestations offertes à ses usagers, l'INSAE a, depuis sa création, procédé à la mise en place d'un centre de documentation conformément à ses attributions. Le Centre de Documentation dépend du SDAR et ses principales attributions sont :

- la collecte, le traitement et la diffusion des documents produits ou reçus par l'INSAE ;
- la gestion de l'information statistique ;
- la réalisation des catalogues et des répertoires d'acquisition ;
- la mise à jour des statistiques de gestion des usagers.

Le CD/INSAE est situé au premier étage de l'immeuble du MPDEPP-CAG. Il est animé par une spécialiste de l'information documentaire (Archiviste) et est doté d'un budget de fonctionnement destiné à l'acquisition des matériels et à la mise en œuvre des tâches de traitement de la documentation.

Il dispose de plusieurs meubles de rangement : des armoires métalliques destinés au rangement des documents ; des présentoirs pour l'exposition des périodiques ; de deux (2) micro-ordinateurs dont un est hors d'usage ; d'un photocopieur, d'un climatiseur fonctionnel pour assurer une meilleure conservation du fonds documentaire ; d'un extincteur d'une grande contenance pour la sauvegarde des documents en cas d'incendie ; des tables et des chaises pour les usagers.

Paragraphe 2. Observations de stage sur les activités du CD/INSAE

Les stages faisant partie intégrante du cycle de formation en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID), nous avons joint la théorie à la pratique dans le cadre de notre étude, en effectuant un stage au centre de documentation de l'INSAE.

A. Etat des lieux au Centre de Documentation de l'INSAE

La diffusion de l'information étant la mission primordiale de tout service d'information documentaire, le CD/INSAE ne fait pas exception à la règle. A cet effet, il dispose d'une base de données, des catalogues manuels, des atlas, des monographies etc.

Le Centre de Documentation de l'INSAE est spécialisé dans le domaine de l'information statistique. Il a pour mission principale de fournir une documentation de référence dans le domaine de la statistique, de constituer la mémoire de l'INSAE en collectant toute la documentation relative aux actions de la statistique dans le pays et d'être au service de la recherche et du développement statistique au Bénin.

Notre stage au CD/INSAE nous a permis de nous rendre compte qu'il existe **un fonds documentaire important, d'environ 7000 documents, qui n'est pas entièrement traité**. Nous pouvons aussi signaler que, à part les documents relatifs aux enquêtes et aux recensements, qui présentent un aspect récent, et qui sont régulièrement sollicités, le reste est composé **de documents qui renferment des données non actualisées et par conséquent, les informations qu'ils contiennent sont obsolètes**.

Le Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH) est organisé tous les dix (10) ans. Ainsi, les informations relatives aux documents sur les RGPH sont dépassées et ne répondent qu'aux recherches rétrospectives des usagers.

Dans le souci d'accroître la visibilité du Centre de Documentation, l'INSAE a fixé comme priorité sa dynamisation. Celle-ci a abouti à la cotation et au catalogage de cinq-mille (5000) documents environ, conformément à la méthode de classification du macro-thésaurus et au système de codification de l'OCDE. Mais, ce fonds documentaire ne peut pas encore être consulté dans son entièreté, car, il reste des documents non traités. C'est pour combler cette lacune que les autorités ont envisagé la reprise de la cotation des documents restants, ainsi que la saisie des nouvelles fiches qui seront élaborées, afin de disposer d'un fonds documentaire entièrement traité. Ceci permettra de fournir un service de meilleure qualité aux utilisateurs internes et externes.

Au cours de notre stage, nous avons participé aux travaux de traitement du reste de la collection du centre de documentation. Il s'agissait de produire pour chaque document, un bordereau de saisie. A la fin de la phase intellectuelle, les ouvrages ont été rangés sur des rayons ; les périodiques dans des armoires métalliques ou sur des présentoirs en bois, après avoir également subi le même traitement, en fonction des domaines de connaissances qu'ils couvrent. Cette phase sera suivie plus tard par l'intégration des nouvelles références catalographiques dans la base de données «programme maison », afin de faciliter les recherches.

Il importe de souligner que ces travaux ont été réalisés par une équipe externe de trois (03) spécialistes de l'information documentaire et du responsable du centre de documentation sous la supervision du Directeur de la Statistique Sociale assumant l'intérim du DTIP. Cette équipe a été appuyée par deux agents de soutien.

Le CD/INSAE est ouvert à un large public (les cadres du ministère, les enseignants, les étudiants en fin de formation, les chercheurs, les gestionnaires des

services statistiques) etc. Il est en accès libre avec la consultation des documents sur place. Pour accéder aux documents, les usagers font des demandes verbales et sont orientés vers les catalogues manuels pour la spécification de leur recherche. Ils ne sont pas pour le moment autorisés à accéder à la base de données pour effectuer leurs recherches. Seule la spécialiste a accès au code du « programme maison » dont les fonctionnalités essentielles sont :

- la visualisation du fonds documentaire traité ;
- la modification ou la suppression des bordereaux de saisie des documents ;
- la production de la statistique des usagers du centre.

Cependant, des dispositions sont en train d'être prises pour faciliter l'accès à la base de données bibliographique.

A ce jour, le CD/INSAE n'effectue pas de diffusion sélective de l'information à l'endroit des cadres de l'INSAE.

Après tout ce qui précède, il convient de procéder à l'inventaire des éléments de l'état des lieux pour identifier les forces et faiblesses du CD/INSAE.

B. Inventaire des éléments de l'état des lieux

▪ Inventaire des atouts et faiblesses

De la restitution de nos observations de stage, nous avons pu dégager les principaux atouts et faiblesses dans le tableau ci-après:

Tableau 1 : Tableau récapitulatif des forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
Gestion du CD par une spécialiste de l'information	Insuffisance de personnel qualifié.
Centre informatisé	Informatisation partielle de la gestion.
-Existence de catalogue manuel pour des recherches ; -Salle de lecture d'une capacité de (20) places ; -Texte législatif.	- Manque d'outils de travail et de traitement ; - Manque d'ouvrages de référence ; - Inadéquation des heures d'ouverture ; - Manque d'équipement ;
Existence de connexion Internet	Mauvaise circulation de l'information
Richesse et variété du fonds documentaire.	-Méconnaissance de la richesse du fonds documentaire par les usagers ; -Inexistence de produits documentaires ; -Inexistence d'une politique d'acquisition et de développement des collections ; -Inexistence de catalogue collectif ; -Faible fréquentation du CD par le personnel de l'INSAE ; -Inexistence de coopération avec les CD spécialisés en informations statistiques ; -Obsolescence du fonds ; -Inachèvement du traitement du fonds documentaire ; -Vieillessement du fonds.

Après l'inventaire des forces et faiblesses, nous allons procéder au ciblage de la problématique.

SECTION 2. Ciblage de la problématique de l'étude

La présente section sera consacrée d'abord, au choix de la problématique et à la justification du sujet (Paragraphe 1), ensuite, à la spécification et à la détermination des séquences de résolution de ladite problématique (Paragraphe 2).

Paragraphe 1. Choix de la problématique et justification du sujet

Avant de présenter la problématique de notre étude, il convient d'exposer les différents problèmes qui se dégagent de nos observations de stage. Cela reviendrait à procéder en premier lieu, à leur regroupement par centre d'intérêt afin de dégager les problématiques (A) et ensuite, d'indiquer et de justifier celle relative à notre étude (B).

A. Regroupement des problèmes par centre d'intérêt :

Le regroupement des problèmes par centre d'intérêt sera présenté dans le tableau qui suit.

Tableau 2 : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt.

N°	CENTRES D'INTERET	PROBLEMES SPECIFIQUES	PROBLEMES GENERAUX	PROBLEMATIQUES
1	Organisation du CD	<ul style="list-style-type: none"> • Insuffisance de personnel qualifié ; • Manque d'outils de travail et de traitement ; • Manque d'équipement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise organisation du CD 	Problématique d'une meilleure organisation du CD/INSAE.
2	Fonctionnement du CD	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'équipement ; • Inexistence de coopération avec les CD spécialisés en informations statistiques ; • Inadéquation des heures d'ouvertures. • Vieillesse de fonds documentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dysfonctionnement du CD 	Problématique d'un fonctionnement adéquat du CD.
3	Prestations du CD aux usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Absence d'une politique de développement des collections ; • Méconnaissance du fonds documentaire par les usagers ; • Inexistence de produits documentaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaises prestations offertes par le CD/INSAE 	Problématique de la stratégie pour une amélioration des prestations du CD/INSAE.

Les problèmes étant inventoriés et regroupés par centre d'intérêt, les problématiques possibles dégagées, il nous faut à présent exposer et justifier la problématique que nous avons retenue dans le cadre de la présente étude.

B- Choix de la problématique de l'étude et justification du sujet

Dans sa volonté de moderniser l'INSAE et de lui donner une plus grande visibilité, la direction générale procède, grâce à son centre de documentation (CD), à la fourniture aux usagers de l'information statistique.

Ainsi, le Centre de Documentation facilite la collecte, le traitement et la gestion de l'information statistique au sein de l'INSAE. Il est indéniable que la diffusion de l'information statistique est indispensable pour assurer la continuité des activités de l'institut en vue de l'évolution de l'économie du Bénin et des autres secteurs de la nation. C'est pour renforcer la capacité des différents acteurs intervenant dans le secteur concerné, que le CD a été mis en place, dès la création de l'INSAE. A cet effet, il gère tous les documents qu'il a produits ou reçus. Nul n'ignore aujourd'hui que l'information est un facteur incontournable de développement. Sa maîtrise constitue, par conséquent, un important acquis dans la lutte contre le sous-développement.

Or, l'explosion documentaire à laquelle nous assistons de nos jours et même à l'INSAE, où l'on enregistre une importante masse documentaire de 7000 ML (sept-mille mètres linéaires environ), dans un environnement concurrentiel en matière de développement, mérite de mûres réflexions pour assurer un service d'information dynamique, grâce aux outils modernes de traitement de l'information. Le CD est donc beaucoup sollicité au plan interne et externe, en l'occurrence par les acteurs du développement.

C'est pour cette raison que l'INSAE se positionne comme le réservoir d'information pouvant aider à la prise de décision. Cette lourde et noble mission confiée à cet organisme, suscite des réflexions, des interrogations en matière de gestion de l'information adéquate et fiable à mettre à la disposition des acteurs de développement et des décideurs.

Notre souci, en faisant cette étude, est d'assurer une meilleure utilisation des ressources informationnelles, d'augmenter le taux de fréquentation du centre de documentation et de favoriser son rayonnement au sein du ministère, au plan national et international. Il s'agira d'attirer l'attention des cadres décideurs sur le rôle et l'importance de l'information, en l'occurrence l'information socioéconomique. Cette étude vise donc à renforcer la position du CD dans son environnement et lui faire jouer pleinement son rôle de fournisseur d'information ou banque de données. Cette situation nous a amenée après analyse de ses différents problèmes, à retenir trois (3) problématiques que sont :

- **la problématique d'une meilleure organisation du CD/INSAE**
- **la problématique d'un fonctionnement adéquat du CD/INSAE**
- **la problématique de la stratégie pour une amélioration des prestations du CD/INSAE.**

Ne pouvant pas procéder à la résolution de toutes ces problématiques, nous avons choisi la troisième, celle de la **stratégie pour une amélioration des prestations du CD/INSAE**. Pour ce faire, les informations que nous avons collectées et les connaissances acquises au cours de notre formation nous aideront à résoudre cette problématique en nous focalisant sur les problèmes spécifiques suivants :

- **Absence d'une politique de développement des collections traitant de l'information statistique ;**
- **Inexistence des produits documentaires au CD/INSAE ;**
- **Méconnaissance du fonds documentaire de l'INSAE par le public ;**

Si le CD doit avoir un rayonnement au plan national et international, il faut que sa documentation soit actualisée pour fournir aux usagers des informations fiables et pertinentes. Ce sont toutes ces raisons qui nous ont amenée à réfléchir sur le thème : **«Stratégie pour une amélioration des prestations du CD de l'INSAE »**

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

A. Spécification de la problématique choisie

La visibilité d'un centre de documentation dépend en grande partie de la gestion efficiente de son fonds documentaire. Les centres de documentation en général et celui de l'INSAE en particulier, ne peuvent être performants et devenir des sources de recherche idéales que si les spécialistes de l'information qui les animent, les organisent convenablement. Ils devront, par conséquent, prendre conscience du fait que l'information est une denrée rare indispensable à tout développement, qu'il soit économique, social ou culturel. L'information constitue un véritable outil de gestion qui valorise un CD dans son environnement interne et externe.

Le problème général identifié est celui de **la mauvaise prestation du CD/INSAE**. Nous nous trouvons donc en terme d'approche générique, au cœur de la théorie générale de la gestion du centre qui sera présentée au regard des trois problèmes spécifiques retenus.

Par rapport au problème spécifique relatif à **l'absence d'une politique de développement des collections traitant de l'information statistique**, nous pouvons suggérer que pour assurer l'accès à l'information statistique contenue dans les documents, il faut procéder à l'acquisition des ouvrages de référence en statistique, des ouvrages de base et des grands classiques en statistique et à l'abonnement aux revues spécialisées. La politique d'acquisition ne peut être réalisée que s'il existe une réelle volonté des autorités accompagnée de moyens financiers nécessaires. Cela favorisera la mise en place d'un véritable fonds documentaire adapté, riche et actuel.

En ce qui concerne le problème spécifique relatif à **l'inexistence des produits documentaires**, il faut souligner que l'insuffisance de personnel qualifié et l'ignorance du rôle et de l'utilisation de ces produits par les usagers est à la base de cet état de choses. Le problème d'une mauvaise circulation de l'information statistique, ne saurait être résolu si les outils appropriés conduisant à cette fin ne sont pas élaborés. La mise en œuvre de toute politique nécessite également la mise à disposition de ressources humaines compétentes et l'implication de plusieurs acteurs.

Le spécialiste de l'information documentaire est le responsable d'une bonne gestion de l'information dans un CD. Il joue le rôle d'interface, coordonne les relations entre les différents acteurs (personnel de l'INSAE et du ministère, usagers...) C'est dire donc qu'aucune stratégie ne peut aboutir sans la présence et l'implication effective des documentalistes.

Or, l'INSAE ne dispose à ce jour que d'un (01) spécialiste de l'information documentaire. Un centre de documentation de cette envergure en mérite plus. Il lui est nécessaire d'avoir un personnel suffisant et qualifié, pour concevoir et mettre en œuvre une politique cohérente d'élaboration de produits documentaires. Nous pouvons donc retenir que, **l'insuffisance de personnel qualifié, l'ignorance du rôle et de l'utilisation des produits documentaires par les usagers** sont à la base de l'inexistence des produits documentaires au CD/INSAE.

Le problème spécifique portant sur **la méconnaissance du fonds documentaire de l'INSAE par le public**, découle de **l'absence d'une politique marketing ou d'actions publicitaires**. En effet, Il s'est avéré un manque d'action marketing à l'endroit des utilisateurs du centre et en particulier à l'endroit du personnel de l'INSAE. Il n'existe pas d'organisation de journées porte ouverte ni d'organisation d'exposition sur les documents disponibles au CD/INSAE.

Ainsi, pour contribuer au rayonnement du CD/INSAE, il est nécessaire et opportun de mettre en place une politique marketing en vue d'amener le public à s'intéresser au fonds documentaire.

B- Séquences de résolution de la problématique retenue

Les différentes séquences de résolution de la problématique peuvent être restituées à travers une démarche en deux grandes phases décomposées en cinq (05) et quatre (04) étapes.

Phase 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

1. Fixation des objectifs de l'étude par rapport aux problèmes en résolution ;
2. Identification des causes et formulation des hypothèses liées aux problèmes à résoudre ;
3. Construction du tableau de bord de l'étude (TBE) ;
4. Revue de littérature ;
5. Méthodologie adoptée.

Phase 2 : Diagnostic et approches de solutions

1. Collecte et traitement des données ;
2. Analyse des données et établissement du diagnostic ;
3. Approches de solutions ;
4. Conditions de mise en œuvre des solutions.

Le cadre institutionnel et physique de l'étude présenté, les observations de stage restituées, la problématique choisie et spécifiée, le sujet justifié et les séquences de résolution de la problématique retenue indiquée, nous aborderons à présent le deuxième chapitre consacré au cadre théorique de l'étude et aux approches de solutions.

CHAPITRE DEUXIEME

**DU CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE AUX
CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE POUR UNE
AMELIORATION DES PRESTATIONS DU
CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'INSAE**

Ce second chapitre est consacré d'une part, au cadre théorique et méthodologique de l'étude (Section 1) et, d'autre part, aux enquêtes de vérification des hypothèses et aux approches de solutions pour la résolution de la problématique (Section 2).

SECTION 1. Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1. Des objectifs de l'étude à la revue de littérature

A. Fixation des objectifs de l'étude

Avant de présenter les objectifs de l'étude, il conviendrait de rappeler que le problème général à résoudre porte sur **les mauvaises prestations du CD/INSAE** et que les problèmes spécifiques associés sont :

- l'inexistence d'une politique de développement des collections traitant de l'information statistique ;
- l'inexistence des produits documentaires au CD/INSAE ;
- la méconnaissance du fonds documentaire de l'INSAE par le public.

A cet effet, la fixation de nos objectifs est faite en termes d'objectif général par rapport au problème général et d'objectifs spécifiques par rapport à chaque problème spécifique.

Plus spécifiquement, les objectifs à atteindre dans le cadre de cette étude sont au nombre de trois (03). Il s'agit pour le problème spécifique :

N° 1 : D'élaborer une politique de développement des collections (abonnement aux périodiques spécialisés) traitant de l'information statistique pour favoriser une meilleure diffusion de celle-ci. (Objectif spécifique n° 1) ;

N° 2 : De décrire une stratégie de conception et de diffusion des produits documentaires. (Objectif spécifique n° 2) ;

N° 3 : De suggérer une grille de moyens susceptibles de créer une bonne visibilité du CD/INSAE. (Objectif spécifique n° 3).

B. Identification des causes possibles, formulation des hypothèses liées aux différents problèmes et construction du tableau de bord de l'étude (TBE)

Les causes et hypothèses concernent essentiellement les niveaux d'analyse générale et spécifique. Elles sont formulées à partir du problème général et des problèmes spécifiques de leur rang.

Il convient de souligner que les causes que nous présentons à ce niveau sont des hypothèses, c'est-à-dire des causes que nous avons soupçonnées comme étant à la base des différents problèmes. Elles pourront être confirmées ou infirmées par nos enquêtes et seront classées par ordre d'importance croissante au regard de chaque problème spécifique.

1. Identification des causes et formulation des hypothèses

❖ *Causes et hypothèses liées au problème spécifique* de la politique de développement des collections traitant de l'information statistique.

Par rapport à **la politique de développement des collections traitant de l'information statistique**, nous avons identifié une source de cause possible à l'issue de nos observations. Il s'agit de la mauvaise volonté et le manque d'initiative des autorités. C'est pourquoi, nous émettons l'hypothèse suivante :

- **l'absence d'une politique de développement des collections traitant de l'information statistique s'explique par la mauvaise volonté et le manque d'initiative des autorités. (Hypothèse spécifique n° 1).**

❖ *Causes et hypothèses liées au problème spécifique de l'insuffisance des produits documentaires au CD/INSAE.*

- **l'inexistence de produits documentaires explique l'ignorance du rôle et de l'utilisation desdits produits par les usagers (Hypothèse spécifique n° 2).**

Nous tenons à signaler que les documents les plus sollicités par les usagers (documents d'enquête et de recensement) au CD/INSAE font l'objet des publications périodiques, qui sont organisées tous les dix (10) ans. Ce problème de retard dans la publication est à la base du vieillissement du fonds documentaire du CD/INSAE. Ce qui explique la plainte des utilisateurs du service de ne pas avoir accès à l'information récente sur la documentation statistique. De plus, ils ignorent le rôle et l'utilisation des produits documentaires. Ce qui nous amène à formuler cette hypothèse.

❖ *Causes et hypothèses liées au problème spécifique de la méconnaissance du Fonds documentaire de l'INSAE par le public ;*

La méconnaissance du fonds documentaire par le public se justifie par l'absence de publicité marketing dans le domaine. Nous pouvons formuler comme hypothèse : **l'absence d'une politique marketing explique la méconnaissance du fonds documentaire du CD/INSAE par le public (Hypothèse spécifique n° 3).**

❖ *Causes et hypothèses liées au problème général*

Les causes et hypothèses spécifiques n'étant rien d'autres que les manifestations de la cause et de l'hypothèse générale, nous n'avons pas trouvé une cause générique qui couvre toutes les causes spécifiques identifiées. La problématique, les objectifs, les causes supposées être à la base des problèmes et les hypothèses relatives sont présentées dans le tableau n° 3 ci-après.

2. Construction du tableau de bord de l'étude

C'est le premier niveau de synthèse des indicateurs spécifiques qui permet de cerner rapidement les informations sur les principaux points de réflexion et actions de recherche menées jusqu'à la formulation de nos hypothèses de recherche.

Tableau 3 : Tableau de Bord de l'Etude

Niveau D'analyse	Problématique	Objectifs	Causes Supposées	Hypothèses
Niveau Général	Mauvaises prestations du CD/INSAE	Mettre en place une stratégie pour améliorer les prestations du CD/INSAE		
Niveaux spécifiques	1 Inexistence d'une politique de développement des collections	Elaborer une politique de développement des collections	Insuffisance du personnel qualifié et de moyens financiers	L'insuffisance du personnel qualifié et de moyens financiers sont à l'origine de l'inexistence d'une politique de développement des collections
	2 Inexistence de produits documentaires au CD/INSAE	Décrire des stratégies de diffusion efficace des produits documentaires	- Ignorance de l'importance des produits documentaires et de leur utilisation	L'inexistence de produits documentaires est justifiée par l'ignorance du rôle et de l'utilisation desdits produits par les usagers
	3 Méconnaissance de richesse du fonds documentaire du CD/INSAE	Suggérer une grille de moyens susceptibles de créer une bonne visibilité du CD	Absence d'une politique marketing	L'absence d'une politique marketing est à la base de la méconnaissance du fonds du CD/ INSAE par les usagers

C- Revue de la littérature

L'information constitue un puissant levier du développement. Elle est un phénomène indispensable au progrès individuel et social. Convaincu de cette réalité, l'homme a établi au cours de son histoire, des méthodes de communication qui l'amenaient à rechercher des structures sociales plus améliorées. A l'heure actuelle où les pays industrialisés tissent leurs « autoroutes de l'information » en réseau sur l'ensemble de la planète, la question se pose sur les moyens techniques à mobiliser pour mettre l'information au service du développement des pays ACP (Afrique, Caraïbe et Pacifique). Les nouvelles technologies ouvrent effectivement de multiples perspectives, en particulier pour l'accès massif et rapide aux informations disponibles dans les banques de données du monde entier. Les capacités de stockage numérisé des CD-ROM permettent aussi bien l'édition électronique de textes intégraux que l'élaboration de produits interactifs et multimédia. Et il est exact que les communications en réseaux ou les forums que permet l'Internet d'un bout à l'autre de la planète sont également possibles, au moins en théorie, au niveau local pour la communication directe entre acteurs. L'information est produite, communiquée puis recherchée ; elle est archivée sous forme traditionnelle ou numérique et diffusée à travers les réseaux et des médias divers ; elle se présente sous différentes formes ; elle fait l'objet de traitement, d'analyse et de synthèse et pour cela des technologies sont utilisées massivement.

L'information est une connaissance communiquée par un message transmis d'un individu à un autre individu. L'information implique donc la communication, c'est-à-dire, un échange d'information entre deux ou plusieurs personnes. L'information implique aussi un code commun de compréhension du contenu communiqué. Ce code concerne à la fois la forme du message et sa signification. Mais les deux peuvent être traités séparément, la forme étant constituée par le support physique du message (dictionnaire de l'information). Le mot information est historiquement chargé d'un sens très large et la langue contemporaine n'a cessé de l'élargir. Etymologiquement, informer signifie donner une forme à des faits, créer une idée ou une notion. En outre, informer, « c'est faire connaître, faire savoir, fournir, porter à la connaissance d'une ou de plusieurs personnes des faits, des

renseignements, des données de sorte que le destinataire ou l'utilisateur comprenne le sens de ce qui lui est annoncé ». (Théodore SOSSOUHOUNTO, 1988).

En effet, les techniques d'information et de communication naissantes et à naître influencent nos modes de vie et les modifient aussi radicalement que le fit la Révolution industrielle. Nous sommes à l'ère de l'explosion de l'information. Chacun de nous peut concevoir aisément jusqu'à quel point notre vie est façonnée par les grands moyens d'information. Notre pensée, notre éducation et notre processus de développement sont déterminés par la communication et l'information.

Pendant des milliers d'années, l'homme a relié l'information à la force et au pouvoir. Aujourd'hui, l'information signifie le développement et il est dit que celui qui détient l'information détient la clé du progrès. Ainsi, distinguons-nous de nos jours, l'information culturelle, politique, militaire, sanitaire, économique et statistique.

L'information statistique, pour ce qui la concerne, peut-être comprise comme étant un ensemble de connaissances relatives au secteur de la statistique.

L'information statistique est définie comme «un ensemble de méthodes qui ont pour objet la collecte, le traitement et l'interprétation des données ». (www.larousse.net).

L'information statistique est aussi une science, d'un point de vue théorique, une méthode et une technique. Elle comprend la collecte, l'analyse, l'interprétation de données, ainsi que la présentation de ces données afin de les rendre lisibles.

Par ailleurs, **la documentation** est perçue de façon générale comme l'action de se documenter, comme l'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers.

Selon Claire MASCOLO et Jean-Michel RODE (1992), **la documentation** est un métier de communication dont l'objectif est la transmission d'une information contenu dans un support (document) vers l'utilisateur.

Paul OTLET et Henri LA FONTAINE (1985) estiment quant à eux, que la documentation englobe la bibliographie, qu'elle est la science qui permet la fourniture de tous les documents sur un sujet donné.

Pour Hubert FUNDAIN (1992), la documentation est définie comme la méthode qui doit permettre de découvrir la source vive de l'information, de relativiser les connaissances individuelles, d'encourager à chercher des opinions.

Enfin, le terme documentation désigne plusieurs notions, à savoir :

- la documentation comme une collection de documents et la façon de les organiser en vue d'une diffusion de l'information ;
- l'action de se documenter ;
- la fonction exercée par les documentalistes, c'est-à-dire leur activité professionnelle.

On appelle communément le service qui accomplit cette activité au sein d'une administration ou d'un organisme, **centre de documentation** ou service d'information et de documentation. Ces genres de service mettent à la disposition de leur personnel de la documentation, dans le but de les aider dans leur travail quotidien. Ainsi, à la différence des bibliothèques, les centres de documentation tendent à se spécialiser dans les domaines d'intervention de leur structure. C'est le cas du centre de documentation de l'INSAE, dont le fonds documentaire couvre uniquement le secteur de la Statistique et les domaines connexes. **La bibliothèque spécialisée** est, selon le dictionnaire de l'information, une bibliothèque dont le fonds est centré sur une spécialité précise, généralement située au sein d'une institution, d'un centre de recherche d'une entreprise ou d'une administration.

Pour ce qui concerne les **produits documentaires**, c'est un concept qui a été valorisé récemment avec le souci de rentabiliser les centres d'information, en les assimilant aux autres services pour les insérer dans une société de marché.

L'Association Française des Conseillers en Organisation des Systèmes d'Information pour le Développement (AFCOSID), (1988), définit le **produit** comme le résultat d'une chaîne de fabrication.

De nos jours, l'outil informatique est le nouveau moyen de diffusion des produits documentaires. Diffuser les informations par mail, via internet, constitue la source des nouveaux projets des documentalistes. Il y a plusieurs catégories de produits documentaires, à savoir :

▪ **Les produits de repérage et d'orientation :**

Les listes de signets (répertoires de listes de sites web pertinents pour une thématique choisie). Les listes peuvent être simples ou commentées ;

- les index ;
- les bulletins de sommaires ;
- les répertoires d'annuaires.

▪ **Les produits de signalement**

Ils donnent les références des documents sans l'analyse du contenu. Il s'agit de :

liste des acquisitions ;

- Bulletins bibliographiques ;
- Catalogues ;
- Guides de sources d'information.

▪ **Les produits d'analyse :**

- Bulletins analytiques ou critiques ;
- Panorama de presse ;
- Newsletter ;
- Dossier de presse.

▪ **Les produits de synthèse :**

- Dossiers documentaires ;
- Synthèses ;

- Lettre d'information ou bulletin ;
- Revue de presse.

Paragraphe 2. Méthodologie adoptée

La méthodologie s'articulera autour de deux dimensions : la dimension empirique et les dimensions théoriques.

A- Dimension empirique de la méthodologie adoptée

Par définition, une approche empirique est celle qui s'appuie sur l'observation et non sur une théorie élaborée. Dans le cas d'espèce, elle nous permettra d'indiquer la méthode d'enquête que nous entendons utiliser pour l'identification des causes réelles se trouvant à la base des problèmes.

Ainsi, notre approche recouvre les étapes ci-après :

- Objectifs de la collecte de données ;
 - Cadre de l'enquête et population ciblée ;
 - Nature de la collecte des données ;
 - Echantillonnage ;
 - Spécification des données à mobiliser ;
 - Elaboration des questionnaires ;
 - Technique de dépouillement.
- ❖ Objectif de la collecte de données

L'objectif poursuivi par notre enquête est de mobiliser les données relatives aux causes réelles qui fondent les problèmes identifiés afin de procéder à la vérification de nos hypothèses de base. Concrètement, les enquêtes nous permettront de vérifier si :

- l'insuffisance du personnel qualifié et de moyens financiers sont à l'origine de l'absence d'une politique de développement des collections ;
- l'inexistence de produits documentaires est justifiée par l'ignorance du rôle et de l'utilisation desdits produits par les usagers

▪ l'absence d'une politique marketing est à la base de la méconnaissance du fonds du CD/INSAE par les usagers.

❖ Cadre de l'enquête et population ciblée

Le cadre de notre étude est le centre de documentation de l'INSAE.

La population ciblée est composée de l'ensemble du personnel administratif de l'INSAE et les usagers externes.

❖ Nature de la collecte des données

Afin de vérifier les hypothèses émises, nous allons utiliser la technique du sondage comme procédé de collecte de données. Ce sondage a été réalisé au moyen d'un questionnaire. Nous avons également eu des entretiens directs.

Le questionnaire s'articule autour des grands axes de nos préoccupations que sont les variables à expliquer, à savoir : **l'insuffisance de personnel qualifié et de moyens financiers et l'inexistence de produits documentaires.**

Les entretiens réalisés avec quelques agents et autorités de l'INSAE nous ont permis de recueillir des informations complémentaires et d'échanger des idées sur les pratiques de gestion du centre de documentation.

B- Dimensions théoriques de la méthodologie adoptée

Il s'agira pour nous, ici, de procéder aux choix théoriques liés aux différents problèmes spécifiques.

L'approche théorique qui sera finalement retenue pour analyser le problème de l'inexistence d'une politique de développement des collections est celle relative à l'insuffisance de personnel qualifié et de moyens financiers. Compte tenu de l'importance que nous accordons à la gestion efficace de l'information documentaire, nous pensons le résoudre en faisant nôtre, la logique selon laquelle, toute cause probable qui se révélerait à plus de 50 % à l'origine de ce problème doit être retenue.

Pour résoudre le problème de l'inexistence de produits documentaires, l'ignorance du rôle et de l'utilisation desdits produits par les usagers sera retenue.

En ce qui concerne le problème spécifique relatif à la méconnaissance du fonds documentaire du CD/ INSAE par les usagers, l'absence d'une politique marketing, sera retenue.

SECTION 2. Des enquêtes de vérification des hypothèses aux conditions de mise en œuvre pour l'amélioration des prestations du Centre de Documentation de l'INSAE

Paragraphe 1. Enquêtes et vérification des hypothèses

❖ *Collecte, difficultés rencontrées et limites des données*

A. Préparation et réalisation des enquêtes

Pour l'élaboration du questionnaire, nous avons veillé à ce qu'une question au moins soit posée par problème spécifique. Le questionnaire a été, d'abord, administré à un groupe restreint de l'échantillon afin d'apprécier le niveau de compréhension des enquêtés et corrigé par la suite en fonction des observations faites par les enquêtés.

S'agissant de la réalisation même de l'enquête, elle s'est effectuée du 14 au 17 Septembre 2009 dans les structures identifiées de l'INSAE.

B. Difficultés rencontrées et limites des données

Les difficultés rencontrées n'affectent en rien les données recueillies. Elles n'expliquent pas les limites de ces informations. La principale difficulté réside dans la réticence du personnel de l'INSAE à répondre au questionnaire.

Quant aux limites des données recueillies, elles sont inhérentes à la qualité et à la fiabilité des informations obtenues. Ces limites sont également liées au facteur temps.

❖ **Présentation, analyse des résultats de l'enquête et vérification des hypothèses**

Les résultats des enquêtes réalisées sont présentés et analysés en tenant compte de chacun des problèmes spécifiques en résolution.

Avant de présenter les résultats, il convient de souligner que tous les questionnaires distribués (50 au total), ont été récupérés et ont pu être exploités, soit un taux de recouvrement de 100 % de l'échantillon.

Il est à souligner que notre préoccupation essentielle est de proposer **une stratégie pour une amélioration des prestations du CD/INSAE.**

Les informations, avis et suggestions ont été recueillis auprès de deux types d'utilisateurs : le personnel de l'INSAE et les usagers externes. Nous avons identifié un échantillon représentatif qui nous a permis d'obtenir des informations sur l'ensemble de la population retenue. Aussi, pour des raisons de simplicité et d'efficacité d'interprétation, avons-nous distribué un questionnaire d'enquête à cinquante (50) usagers, dont vingt-cinq (25) au personnel et vingt-cinq (25) aux usagers externes du centre.

Tableau n°4 : Besoins en information des usagers:

- Exprimez-vous, dans l'exercice de vos fonctions des besoins en information ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	50	100%
Non	00	0%
Total	50	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

Les résultats du tableau n°4 (100°) démontrent que les besoins d'information sont nécessaires à tous les niveaux.

Tableau n°5 : Politique de développement des collections

- Existe-t-il au CD/INSAE une politique de développement des collections? Si non pourquoi ?
- Insuffisance de personnel qualifié?
- Incompétence du personnel ?
- Manque de moyens financiers ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Insuffisance de personnel qualifié	10/25	40%
Incompétence de personnel	05/25	20%
Manque de moyens financiers	10/25	40%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

- 40% des enquêtés affirment qu'il y a insuffisance de personnel qualifié ;
- 40% pensent qu'il manque des moyens financiers ;
- 20% attribuent l'incompétence du personnel à l'inexistence d'une politique de développement des collections au CD/INSAE;

Tableau n°6 : Les types de documents fréquemment demandés :

- A quels types de documents avez-vous fréquemment recours ?

Types de documents	Nombre réponses	Pourcentage
Monographies	25	50%
Périodiques	13	26%
Ouvrages de références	07	14%
Autres	05	10%
Total	50	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

A la lecture des résultats de ce tableau, il ressort que :

- 50 % des usagers sont intéressés par les monographies;

- 26% des utilisateurs ont recours aux périodiques
- 14 % préfèrent les ouvrages de référence;
- 10% s'intéressent à d'autres moyens d'informations (Internet, médias, contact...)

Tableau n°7 : Les difficultés liées au choix de l'information:

- Rencontrez-vous des difficultés par rapport à un choix? Cette question s'adresse uniquement au personnel de l'INSAE.

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	18	72%
Non	07	28%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

Des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 18 personnes, soit 72 %, éprouvent des difficultés par rapport au choix des documents relatifs à leurs besoins.
- 07 personnes, soit 28 %, opèrent facilement un choix de document par rapport à l'information recherchée.

Tableau n°8 : Les formes de présentation des produits de recherche :

- Sous quelles formes souhaitez-vous obtenir les informations que vous recherchez ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
--------------------	--------------------	-------------

Renseignements précis	15	60%
Document à consulter	07	28%
Synthèse bibliographique	03	12%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

De l'analyse des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 15 personnes, soit 60%, souhaitent avoir des informations sous formes de renseignements précis ;
- 10 personnes, soit 40%, les préfèrent sous formes de documents à consulter et de synthèse bibliographique;

Tableau n°9 : Circuit d'information sur les nouvelles acquisitions:

- Etes-vous fréquemment informé des nouvelles acquisitions? (publications éditées ou reçues)

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	07	28%
Non	18	72%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

De l'analyse des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 07 personnes, soit 28%, ont connaissance des nouvelles publications éditées ou reçues par l'INSAE ;
- Par contre 18 personnes, soit 72 %, affirment ne pas connaître les nouvelles publications éditées ou reçues par l'INSAE.

Tableau n°10 : Existence et utilisation des produits documentaires :

- Avez-vous connaissance de l'existence des produits documentaires ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	4	16%
Non	18	72%
Pas de réponse	03	12%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

Les résultats obtenus sur cette question révèlent que sur les vingt-cinq (25) réponses obtenues :

- 04 personnes, soit 16 %, ignorent l'existence des produits documentaires;
- 18 personnes, soit 72%, par contre ne connaissent pas les produits documentaires ;
- 03 personnes, soit 12%, n'ont pas répondu à cette question.

Tableau n°11 : Importance des produits documentaires :

- Pensez-vous que les produits documentaires vous seront d'une grande utilité dans vos recherches ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	20	80%
Non	05	20%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

De l'analyse des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 20 personnes, soit 80 %, pensent que les produits documentaires facilitent l'accès à l'information ;
- 05 personnes, soit 20%, méconnaissent l'importance de l'utilisation des produits documentaires dans la recherche de l'information;

Tableau n°12 : Types de produits documentaires souhaités:

- Pourriez-vous proposer les types de produits documentaires que vous souhaitez avoir ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Listes de nouvelles acquisitions	04	16%
Sommaire d'ouvrages	05	20%
Références bibliographiques	06	24%
Diffusion sélective de l'information	06	24%
Autres	04	16%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

De l'analyse des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 04 personnes, soit 16%, souhaitent avoir la liste des nouvelles acquisitions comme produit documentaire ;
- 05 personnes, soit 20%, préfèrent le sommaire d'ouvrages ;
- 06 personnes, soit 24%, par contre choisissent les références bibliographiques ;
- 06 personnes, soit 24%, préfèrent la diffusion sélective de l'information ;
- 04 personnes n'ont pas exprimé leur avis.

Tableau n°13 : Le degré de satisfaction des usagers :

- Etes- vous satisfait des informations contenues dans les documents ? Cette question s'adresse aux deux (2) catégories d'usagers du CD/INSAE.

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
--------------------	--------------------	-------------

Pas satisfait	30	60%
Peu satisfait	15	30%
Satisfait	05	10%
Total	50	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

De l'analyse des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 30 personnes, soit 60%, des enquêtés ne sont pas satisfaites des informations contenues dans les documents ;
- 15 personnes, soit 30, % en sont peu satisfaites ;
- 05 personnes, soit 10%, des enquêtés sont satisfaites des informations contenues dans les documents.

Tableau n°14: Moyens d'information :

- Comment vous documentez-vous ? Cette question s'adresse uniquement au personnel de l'INSAE.

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Par le centre de documentation	05	20%
Par des contacts	05	20%
Par les médias	10	40%
Autres	05	20%
Total	25	100%

Source : Nos enquêtes

INTERPRETATION :

Les résultats obtenus sur cette question révèlent que sur les vingt-cinq (25) réponses obtenues :

- 05 personnes, soit 20%, du personnel se documentent au centre de documentation ; ils viennent seulement pour consulter les journaux ;

- 05 personnes, soit 20%, préfèrent s'informer par des contacts ;
- 10 personnes, soit 40%, ont recours aux médias ou à l'internet pour s'informer. Ils déclarent que l'accès y est plus facile et rapide et l'information reçue est fiable et actuelle ;
- 05 personnes, soit 20%, s'informent par d'autres moyens.

Tableau N°15: Positionnement du Centre de Documentation (CD) :

- Connaissez-vous le CD/INSAE ? Cette question et les suivantes (12,13) s'adressent uniquement aux usagers externes du CD/INSAE.

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Connu	08	32%
Peu connu	13	52%
Pas connu	04	16%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

Des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 08 personnes, soit 32%, ont affirmé que le CD/INSAE est connu;
- 13 personnes, soit 52%, révèlent qu'il est peu connu ;
- 04 personnes, soit 16%, pensent qu'il n'est pas connu

Tableau n°16 : Connaissance du fonds documentaire :

- Connaissez- vous les documents qui existent au CD/INSAE ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	06	24%
Non	19	76%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

De l'analyse des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 06 personnes, soit 24 %, ont connaissance du fonds documentaire du CD/INSAE ;
- 19 personnes, soit 76 %, pensent plutôt que ce fonds documentaire est méconnu du public.

Cette proportion est considérable.

Tableau n°17 : Accueil au CD/INSAE :

- Quelle appréciation faites-vous de l'accueil au CD/INSAE ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage
Bon	14	56%
Passable	10	40%
Mauvais	01	04%
Total	25	100%

Source : Nos : enquêtes

INTERPRETATION :

Du point de vue des données recueillies sur cette question, il ressort que

- 14 personnes soit 56%, (plus de la moitié) des utilisateurs du centre qualifient l'accueil du centre de bon;
- 10 personnes soit 40%, trouvent l'accueil du centre passable ;
- 01 personne pense autrement ;

Tableau n°18 : Heures d'ouverture du CD/INSAE :

- Que pensez-vous des heures et des jours d'ouverture du CD/INSAE ?

	Réponses proposées	Nombre de	Pourcentage
--	--------------------	-----------	-------------

		réponses	
Jours ouvrables		06	24%
Jours ouvrables et samedi		19	76%
Total		25	100%
Heures	Heures habituelles (8h-12h et 15h-18h30)	05	20%
	Horaires aménagés (9h à 17h, samedi 9h à 13h)	20	80%
	Total	25	100%

Source : Nos enquêtes

INTERPRETATION :

Des données recueillies sur cette question, il ressort que :

- 06 personnes, soit 24%, et 05 personnes, soit 20%, pensent que les jours et les heures d'ouverture du centre sont adéquats;
- 19 personnes, soit 76%, et 20 personnes, soit 80%, souhaitent que le centre soit aussi ouvert le samedi et que les horaires soient aménagés (9h à 17h en continu les jours ouvrables et le samedi de 09h à 13h).

B. Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

1. Vérification des hypothèses

La vérification consiste à apprécier le degré de validité des hypothèses à partir de l'analyse des données d'enquêtes, pour enfin, établir le diagnostic. Nous procéderons par hypothèse.

Hypothèse n° 1 : Nous pouvons affirmer après les données recueillies et les entretiens que nous avons eus avec la responsable du CD, que les problèmes de « **l'inexistence d'une politique de développement des collections au CD/INSAE**, sont justifiés par l'insuffisance du

personnel qualifié et de moyens financiers. Cette hypothèse se vérifie, car 80% des enquêtés affirment qu'il y a insuffisance de personnel qualifié, 80% pensent qu'il y a manque de moyens financiers et 4% pensent à l'incompétence du personnel.

Hypothèse n°2 : « L'**inexistence des produits documentaires**, s'explique par l'ignorance de l'importance des produits documentaires et de leur utilisation ». Au vu des réponses obtenues, nous avons constaté que très peu d'utilisateurs, soit 16% connaissent ces produits. En revanche, 72% ignorent l'existence desdits produits d'où la vérification de l'hypothèse.

Hypothèse n°3 : La dernière hypothèse, «**Méconnaissance du fonds documentaire du CD/INSAE par le public**, est relative à l'absence d'une politique marketing au CD/INSAE ». Des diverses entrevues, il ressort que beaucoup d'actions marketing documentaires devraient être menées pour favoriser la visibilité du CD, dans son environnement et faciliter son accès aux utilisateurs. En effet, 76% des enquêtés n'ont aucune connaissance du fonds documentaire. Nous pouvons confirmer que la dernière hypothèse est aussi vérifiée.

2- Etablissement du diagnostic

La vérification de l'hypothèse n°1 nous permet de retenir définitivement que **l'insuffisance de personnel qualifié et de moyens financiers sont à l'origine de l'inexistence d'une politique de développement des collections traitant de l'information statistique au CD/INSAE**.

Des données quantitatives de l'enquête confirmant l'hypothèse n°2, nous pouvons désormais établir notre diagnostic en concluant que l'inexistence des produits documentaires **est justifiée par l'ignorance du rôle et de la non maîtrise de l'utilisation desdits produits par les utilisateurs**.

La vérification de l'hypothèse n°3 nous permet de retenir définitivement que **l'absence d'une politique marketing** est à la base de la méconnaissance du fonds documentaire de l'INSAE par les utilisateurs.

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

Paragraphe 2. Approches de solutions et conditions de mise en œuvre

La vérification des hypothèses, à travers l'analyse des données recueillies sur le terrain nous a permis de retenir des éléments de diagnostic. A partir de ces derniers, nous pourrions proposer des approches de solutions et fixer les conditions de mise en œuvre pour l'organisation et la gestion efficiente de l'information statistique et socioéconomique.

A. Approches de solutions

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

1- Approches de solutions au problème de la mauvaise prestation du CD/INSAE

Le diagnostic établi révèle que ce problème est dû à l'insuffisance de personnel qualifié et de moyens financiers. Pour un CD aussi important du point de vue de la fourniture de l'information statistique, sa gestion doit être confiée à un spécialiste de l'information documentaire qui devra être appuyé par d'autres agents techniques. Lesdits agents viendraient renforcer le personnel du CD/INSAE en vue d'assurer le traitement rapide et efficace du fonds documentaire. Il faut donc que les autorités en charge de l'INSAE renforcent le personnel et inscrivent dans leur budget une ligne en faveur du CD.

2- Approches de solutions à l'inexistence de produits documentaires

Il convient de rappeler que dans la cadre de notre étude, les usagers n'ont pas facilement accès à l'information qu'ils désirent, car ils ignorent l'existence des produits documentaires. Dans le but d'assurer une meilleure exploitation et une bonne circulation de

l'information statistique, il a été décidé d'élaborer, avec l'accord du spécialiste du CD/INSAE, quelques produits documentaires.

Les produits documentaires et quelques produits ciblés

▪ **Les produits documentaires**

Nous faisons ici le listing des différents produits pouvant permettre une bonne exploitation de l'information disponible dans un centre de documentation comme celui de l'INSAE.

A part la bibliographie à acquérir à la Bibliothèque Nationale, les autres produits doivent être élaborés par le centre.

▪ **La bibliographie ou répertoire bibliographique**

La bibliographie est à la base de toute recherche intellectuelle et se présente sous forme de liste de références bibliographiques classées dans un ordre donné, dont chacune signale et décrit une publication imprimée. C'est un ouvrage de référence, un instrument de travail permanent des bibliothécaires.

▪ **Le catalogue**

Il est défini comme un ensemble de notices catalographiques des documents dans un fonds documentaire.

▪ **Liste de nouvelles acquisitions**

C'est la liste diffusée à échéance régulière, recensant les documents acquis pendant une période donnée par une unité d'information.

▪ **Revue de sommaire ou bulletins de sommaires**

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

▪ **Dossier documentaire**

Il est défini comme un produit élaboré à partir d'un regroupement d'informations. Il permet d'assembler des éléments de types différents.

Il permet aussi de répondre rapidement à des questions posées, le plus souvent par des usagers externes. Ces questions portent souvent sur des sujets précis et exigent des réponses rapides et sont posées verbalement (téléphonique, électronique), etc.

- **Bulletin bibliographique**

- C'est une publication périodique qui présente des descriptions bibliographiques de documents reçus ou analysés par une unité d'information pendant une période donnée. Il existe deux types à savoir, le bulletin signalétique et le bulletin analytique. Il ne faut pas confondre le **bulletin bibliographique** avec la **bibliographie**.

- **Diffusion Sélective de l'Information (DSI)**

La Diffusion Sélective de l'Information (DSI) est un service qui consiste à diffuser aux usagers de façon régulière, les résultats d'un profil de recherche personnel. Il s'agit d'un outil de veille documentaire. La DSI permet de communiquer les nouveautés du fonds documentaire sur un sujet ou profil de recherche.

- **Quelques produits ciblés:**

- **Le dossier documentaire**

C'est l'ensemble de pièces sélectionnées, traitées et organisées pour résoudre un problème donné.

- **Le dossier outil**

Il est constitué de coupures de presse, extraits d'ouvrages, références bibliographiques, fiches analytiques de livre ou de film, synthèse... rassemblés dans des chemises. le dossier outil porte sur des thèmes déterminés à priori en rapport avec les préoccupations du service et n'a pas obligatoirement de structure interne. Il peut servir de matière première à la rédaction d'un exposé et à la fabrication d'un autre dossier.

Les dossiers outils sont vivants : les documentalistes les alimentent régulièrement et en éliminent les documents périmés. Ils servent à constituer les dossiers documentaires.

➤ **Le dossier presse**

Dans le langage courant, les dossiers outils sont souvent appelés « dossiers de presse » car la presse est la ressource la plus utilisée.

Cette dénomination prête à confusion car elle est utilisée par les responsables de la communication externe dans les entreprises pour désigner des « documents de promotion traitant d'un fait nouveau et récent et concernant une idée, un produit, un événement ». (Ircom, 1991)

Le dossier documentaire est établi sur mesure : il donne lieu à un travail de définition précise du sujet avec l'utilisateur.

Le dossier produit est organisé, il comporte une synthèse de contenus, un plan de classement, une répartition des documents en thèmes et sous thèmes, propose des ouvertures possibles.

3- Approches de solutions à l'absence d'une politique marketing

Les centres d'information documentaire ont, en effet, été souvent décrits comme des systèmes qui dépendent de leur environnement. Le centre lui-même formé de sous-systèmes, opère dans un milieu plus large (l'organisation-mère), duquel il s'inspire pour régler son fonctionnement. Il peut s'agir d'une université, d'une grande entreprise, d'un département ministériel, etc. Ainsi, il détermine ses objectifs en fonction des rôles que lui confère cette organisation -mère, tout comme il doit également tenir compte des besoins provenant des différents publics à desservir, ainsi que de l'environnement extérieur.

Pour comprendre cette dépendance à son environnement, il suffit de penser aux difficultés de financement que connaissent les différents centres d'information documentaire en période de crise économique : les premiers budgets coupés par les bailleurs de fonds sont trop souvent ceux des bibliothèques, des services d'archives ou des CD.

Le problème vient du fait que le produit final offert par les CD n'est pas toujours perçu comme essentiel, ce qui démontre tout le tragique de cette dépendance envers l'environnement : le centre

reçoit les ressources de son environnement et en échange, il doit retourner un produit ou un service utile et visible.

Les différents centres de documentation ont compris ces dernières années qu'il faut rationaliser leurs opérations s'ils veulent prospérer et même survivre.

Faut-il rappeler la finalité de la mission confiée à tout dispositif d'information documentaire : permettre la rencontre d'un individu qui a besoin de connaissance ou de données pour son travail ou son activité avec les sources ou les supports (documents) qui contiennent les connaissances ou les données recherchées ou attendues ? Cela dit, se posent deux problèmes à résoudre : le problème de rencontre et le problème de besoin.

L'activité documentaire est à la fois une activité de rencontre, de médiation de service et de relation. Elle est destinée à satisfaire une demande. Le spécialiste de l'information-documentation est au service d'une population donnée en vue de faciliter l'accès à l'information par une médiation humaine et une médiation instrumentale. C'est sa raison d'être et la justification de son salaire.

La documentation peut être et devra même être, de plus en plus, considérée comme un produit. Ce produit, comme tout autre, a besoin d'une politique marketing pour « se vendre ». Mais force est de constater que le centre de documentation de l'INSAE n'est pas véritablement connu. Il n'est fréquenté que par une infime partie des usagers internes (personnel de l'INSAE). C'est pourquoi il faut mener une véritable action marketing à l'endroit de tous les usagers du CD/INSAE pour améliorer son image et ses prestations.

Le marketing est une fonction multiforme. Il existe une variété de définitions du marketing. **Lovelock et Weinberg**, deux spécialistes du marketing des services, définissent ainsi le marketing comme : « une fonction de gestion qui fait le lien entre l'organisme et son environnement extérieur ».

Dans son dictionnaire du marketing, **Serraf** décompose ainsi la notion marketing : le marketing est un « système cohérent de trois axes solidaires : **la recherche, la stratégie et l'action**...il s'agit de détecter, de précéder, de joindre, de suivre les clientèles et de maîtriser les

transformations et les développements du marché ». Il s'agit d'une fonction qui s'étend au-delà de la simple publicité comme plusieurs personnes le croient.

Blaise Cronin, un spécialiste de l'information documentaire, définit le marketing en insistant sur la satisfaction de la clientèle. C'est en fonction de la notion d'échange que **Philip Kotler**, définit le marketing : comme une «activité humaine orientée vers la satisfaction et les désirs des clients au moyen de l'échange».

La notion **d'échange** entre un organisme et son environnement peut en effet être qualifiée de pierre angulaire du marketing. L'approche marketing vise en fait à rationaliser cet échange, en le rendant le plus efficace possible.

Le marketing n'est pas uniquement une technique, c'est aussi une philosophie de gestion fondée sur l'écoute des besoins du marché et sur l'établissement de stratégies permettant de planifier des services répondant aux besoins. Il enseigne qu'il faut savoir passer d'une logique de l'offre (j'ai un fonds documentaire : à qui vais-je le rendre accessible ?) à une logique de demande (je veux contribuer au développement du centre, que dois-je rassembler comme catégories d'information pour accompagner les usagers du centre ?).

Dans son ouvrage intitulé *Marketing des systèmes et services d'information et de documentation : Traité pour l'enseignement et la pratique du marketing de l'information*, (2005), **Rejean Savard** fait remarquer que «le marketing est une philosophie de gestion qui consiste à :

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

De leur côté, **Philip Kotler et Sidney Levy** ont, dans un article publié en 1969, étendu le concept marketing aux organismes de services sans but lucratif.

Aujourd'hui, nous avons un nouveau concept (**le marketing-mix**) très important qui focalise toutes stratégies marketing. Il regroupe cinq ingrédients qui sont les éléments essentiels pour la satisfaction des usagers, à savoir:

1°) le produit

Après avoir écouté, il faut savoir quels produits (articles de périodiques, revues, bulletins des annuaires...), et services (la consultation sur place, le prêt) mettre sur le marché ;

2°) la distribution

La distribution du produit ou du service, pour ce qui nous concerne, est un élément complexe dans le cas des CD. En effet, elle inclut toute la notion d'accès au service : les heures d'ouverture du centre, sa localisation, les règlements de consultation ou de prêt etc. Nous produisons pour les usagers et nous nous adaptons à leurs besoins.

Pour ce faire, il faut procéder à une concertation interne pour modifier les heures d'ouverture du centre. Si elles ne concordent pas avec celles des usagers, il faut organiser une permanence jusqu'à une heure donnée, voire solliciter des stagiaires juste pour donner satisfaction aux usagers.

3°) Le personnel

Sans un personnel convaincu de son rôle, il est difficile d'avoir de bons échanges avec le public. C'est pourquoi, les spécialistes du marketing parlent maintenant de « marketing interne », précisant qu'il faut à tout prix que l'ensemble du personnel soit impliqué et se sente impliqué dans les stratégies marketing de l'organisation. C'est pourquoi le sourire est très important pour accueillir un usager ;

4°) le prix

Le prix constitue le quatrième élément du marketing- mix. Face aux restrictions budgétaires, certains CD sans but lucratif ont adopté récemment des politiques de tarification pour certains de leurs produits. Le gestionnaire devra étudier sérieusement les différentes possibilités de tarification

et choisir celle qui satisfera le mieux les usagers éventuels, car il y a toujours un prix à payer dans les centres d'information documentaire.

5°) la communication marketing

La publicité, constitue le dernier élément du marketing-mix.

« **Communiquer l'information** est donc plus que « **rendre accessible** » ; c'est assurer une véritable fourniture « à domicile » au fur et à mesure que l'information pertinente est détectée à l'intérieur ou dans l'environnement de l'organisme ou du centre.

Si les usagers utilisent peu l'information, consomment peu les produits documentaires, vont peu à la recherche de l'information, c'est qu'ils ne savent pas utiliser les outils ou les ressources qui sont mises à leur disposition (donc il faut faire de la publicité, des expositions, des animations, et organiser des journées portes ouvertes etc.) Une réponse est parfois exprimée en terme de **promotion** faisant connaître les services offerts par le centre de documentation pour que les usagers acquièrent le réflexe d'y rechercher l'information ou s'abonnant aux produits. Il convient de rechercher une meilleure réponse, car il est attendu des documentalistes une diffusion active de l'information à caractère plus stratégique.

En milieu professionnel, l'information doit être utile, c'est-à-dire déboucher sur la décision, sur l'action, sur le changement de comportement ou de méthode de travail, sur la résolution de problèmes.

Une bonne appropriation de l'information par les usagers, du fait des enjeux stratégiques et économiques pour l'organisme, institution, entreprise ou centre, doit être le souci premier du professionnel de l'information.

Nous pouvons conclure que le marketing permet de maximiser la rentabilité des moyens humains, matériels et financiers mis en œuvre pour créer et faire fonctionner un centre de documentation. La communication du CD/INSAE s'avère nécessaire pour sa visibilité, pour rappeler régulièrement son existence, son but et ce qu'il propose en termes de produits et d'accès à l'information.

A. Conditions de mise en œuvre des solutions

Pour que les solutions proposées aboutissent, il faut qu'un certain nombre de conditions soient remplies. En premier lieu, l'engagement, la responsabilité et la volonté des autorités de tutelle. Il faudrait par exemple qu'elles perçoivent l'intérêt que peuvent présenter les travaux de recherche réalisés par les stagiaires sur le centre.

C'est avec l'espoir qu'elles voudront accorder quelque attention à notre modeste contribution que nous formulons les recommandations ci-après :

1- Recommandations à l'endroit de la DG/INSAE

En effet, la mise en place d'une structure chargée de gérer et de diffuser l'information impose la mise à disposition de ressources. Il s'agira donc pour le Directeur Général de l'INSAE d'attirer l'attention du MPDEPP-CAG sur la nécessité d'affecter les ressources humaines et financières adéquates à la DTIP pour renforcer les capacités du centre, par le recrutement de personnel qualifié et la motivation du personnel.

2. Recommandations à l'endroit du DTIP

Plusieurs actions doivent être menées par la DTIP, autorité directe de tutelle du CD, qui est chargé de la gestion de l'information statistique pour aider le MPDEPP-CAG à atteindre ses objectifs. Au nombre de celles-ci nous pouvons retenir :

- la poursuite des actions pour pallier l'insuffisance en personnel de gestion de l'information statistique au centre de la documentation ;
- l'engagement à promouvoir la gestion de l'information statistique pour l'amélioration des prestations du CD/INSAE ;
- la concrétisation des actions à mener par les actes administratifs;
- l'affectation des ressources financières pour le développement des activités documentaires;
- l'organisation des journées portes ouvertes pour faire connaître les activités du centre;
- la mise à disposition des moyens pour sa visibilité et sa promotion;

- le développement d'une politique marketing ;
- la sensibilisation du personnel de l'INSAE sur la fréquentation du CD/INSAE ;
- l'établissement avec le DRH d'un plan annuel de formation et de recyclage des agents en charge de la gestion des documents produits par l'INSAE.

3. Recommandations à l'endroit de la spécialiste de l'information du CD/INSAE

Plusieurs actions doivent être menées par la spécialiste qui est garante de la gestion du centre pour aider la DTIP à atteindre ses objectifs. Au nombre de celles-ci, elle devra :

- organiser de façon périodique des journées portes ouvertes pour faire connaître le centre dont elle a la charge;
- mettre à jour le catalogue de publication de l'INSAE ;
- prévoir si possible la diffusion sélective de l'information en direction des usagers internes (cadres de l'INSAE, notamment.);
- actualiser le fonds documentaire de CD/INSAE pour le faire connaître au public.

4. Recommandation à l'endroit du personnel de l'INSAE

Le personnel de l'INSAE est constitué d'acteurs à divers niveaux de la filière statistique, impliqués dans la mise en œuvre des actions de la politique statistique et socioéconomique nationale. A cet effet, ils devront prendre la mesure de leur responsabilité en reconnaissant que le centre de documentation, placé sous la tutelle de la DTIP, constitue en réalité l'unique centre de documentation qui joue le rôle crucial dans la fourniture de l'information statistique. Pour ce faire, il est souhaitable que ces derniers développent en eux certains réflexes de chercheurs en faisant recours à la documentation. Ils devront par exemple :

- fréquenter régulièrement le centre pour mieux s'informer de la documentation existante sur différents sujets liés à la statistique en vue d'une meilleure exécution de leurs tâches respectives ;
- être en communication permanente avec la spécialiste afin que celle-ci leur fournisse les informations spécifiques à leur domaine d'intervention.

5. Recommandations à l'endroit des usagers externes du CD/INSAE

Les étudiants et les chercheurs ont été identifiés comme les principaux utilisateurs externes du centre. Il revient donc à cette catégorie d'usagers de:

- fréquenter régulièrement le centre de manière à exploiter au mieux la grande diversité de documents spécialisés en statistique édités par l'INSAE ;
- constituer un instrument de pression quasi permanent de manière à permettre au centre d'adapter régulièrement ses services aux besoins des usagers ;
- mieux utiliser les instruments de recherche mis à leur disposition afin qu'ils ne se détériorent pas vite.

CONCLUSION GENERALE

Dans le cadre de notre formation en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID), nous avons eu à effectuer notre stage au centre de documentation de l'INSAE.

Le constat fait à ce centre de documentation nous a permis de déceler un certain nombre de problèmes que nous avons regroupés en trois (03) problématiques majeures, à savoir :

- la problématique d'une meilleure organisation du CD/INSAE ;
- la problématique d'un fonctionnement adéquat du CD/INSAE ;
- la problématique de la stratégie pour une amélioration des prestations du CD/INSAE. C'est cette dernière qui a retenu notre attention et constitué le centre d'intérêt de nos travaux de recherche.

De cette problématique découle un problème général : celui de la mauvaise prestation du CD. Les manifestations portent sur :

- l'absence de politique de développement des collections traitant de l'information statistique ;
- l'inexistence des produits documentaires au CD/INSAE ;
- la méconnaissance du fonds documentaire de l'INSAE par le public

L'étude qui vient d'être faite, révèle les potentialités du centre de documentation de l'INSAE, structure chargée de la planification, du contrôle et du suivi des projets de développement. Le Ministère chargé du Plan constitue par conséquent une structure créatrice et utilisatrice d'information économique, sociale, culturelle et politique.

Après analyse, nous pouvons conclure que la gestion de l'information est l'élément le plus sensible et le plus important de toute structure. De ce point de vue, sa gestion doit occuper une place prépondérante dans l'exécution de sa mission.

Avant tout, nous avons constaté des dysfonctionnements auxquels nous avons essayé d'apporter quelques solutions, notamment la mise en place d'un système adéquat de traitement rationnel de l'information, en raison de l'importance du centre de documentation de l'INSAE.

La mise en œuvre des recommandations formulées est le gage de l'amélioration des prestations du centre de documentation de l'INSAE, seule structure nationale de production et de gestion de l'information statistique.

Nous ne prétendons pas avoir trouvé les solutions idoines, mais nous espérons que nos propositions et suggestions contribueront à l'amélioration des prestations du CD/INSAE grâce à une gestion efficace et efficiente de l'information statistique.

BIBLIOGRAPHIE

Monographie

ACCART, Jean Philipe ; RETHY, Marie Pierre (1990) : « **Le métier du documentaliste** »

AUDRAS, Michel ; SANSALON, Rémy (2001) « **Les Etudes marketing documentaires : transformez votre documentation en information stratégique** », Paris : DUNOD, 167p. ISBN : 2 100052 284

CHAUMIER, Jacques (2000): « **Travail et méthodes du documentaliste : pour une exploitation méthodique et optimal de l'information**», Paris : ESF, 158p. ISBN : 2-7101-1435-6

SUTTER, Eric (1994) : « **Le marketing des services d'information** », Paris : ESF, 207p.
ISBN : 0298-3524

OUVRAGES DE REFERENCES

CACALI, Serge ; COADIC LE, F. Yves et al...(2006) : « **Dictionnaire de l'information** ». Paris : ARMAND COLLIN.
ISBN : 2-200-26682-0

BOULOGNE, Arlette (2005) : « **Vocabulaire de la documentation** ». Paris : ADBS,
ISBN : 2-84365-071-2

ACTES OFFICIELS

Décret n° 97-168 du 7 Avril 1997 portant approbation des statuts de l'Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique (INSAE).

MEMOIRES

ABATI, A. Bankolé L. (1986) : « Les Dossiers de presse dans les unités documentaires au Bénin : cas de Cotonou et de Porto-Novo ». Mimographe, Université d'Abomey-Calavi : ENAM, 31p. Documentation

AMETONOU, François (1981) : « **Documentation et information** » mémoire Université d'Abomey-Calavi : ENAM (Bénin)

HOUNNOU, Germain H. (2004) « **Presse écrite et recherche documentaire au Bénin** » Mimographe, Université d'Abomey-Calavi : ENAM, 82p.

KASSA, T. Colette (2008) : « **Contribution à l'élaboration de produits documentaires au service de documentation du MAEP** », mémoire d'Université d'Abomey –Calavi :

OSSENI, Khadidjath Kouboura (2006) : « **Pour une amélioration des services du CDI au Ministère de l'Industrie et du Commerce** », mémoire Université : ENAM (Bénin)

SOURCES INTERNET

Définition de l'information statistique: www.larousse.net

ARTICLE

Commission Economique pour L'Afrique; Centre africain pour la statistique, (2009) : «**Célébration de la journée africaine de la statistique** », CEA : 2009, 15p.

Photo de l'état des lieux

PHOTO N°1



PHOTO N°2



PHOTO N°3



PHOTO N°4



Les publications entassées sans aucune organisation dans le magasin du centre de documentation de l'INSAE.

PHOTO N°1**PHOTO N°2****PHOTO N°3****PHOTO N°4**

Photos des publications bien organisées et rangées dans les meubles de conservation du CD/INSAE après traitement. Ces photos ci-dessus illustrent mieux l'organisation réalisée au niveau du fonds documentaire du CD/INSAE. Il convient de rappeler que ces travaux de classification et de rangement ont été réalisés par des spécialistes de l'information.

ANNEXE**Collecte et données sur le CD/INSAE à l'attention des usagers internes et externes*****Mesdames/Messieurs,***

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature, nous avons choisi comme thème « **Stratégie pour une amélioration des prestations du Centre de Documentaire de l'INSAE** » Le présent questionnaire d'enquête s'inscrit dans le cadre d'une recherche diagnostic et vise à améliorer la diffusion de l'information statistique et socioéconomique à travers les produits documentaires

Nous vous remercions pour votre disponibilité.

Veillez répondre aux questions ci-après en cochant la case correspondante

1- Exprimez- vous, dans l'exercice de vos fonctions des besoins en information ?Oui Non

Si oui, comment vous documentez-vous ?

Par le service d'information - Par des contacts - Par les Médias - Autres

Précisez

SVP.....

A quels types de documents avez- vous fréquemment recours ?- Monographies - Ouvrages de références - Périodiques - Documents audiovisuels - Autres

Précisez- S.V.P.....

.....

2- Existe-t-il au CD/INSAE, une politique de développement de collections ?Oui Non

Sinon pourquoi ?

Insuffisance de personnel

Manque de moyens financiers

Incompétence du personnel

3- Rencontrez-vous des difficultés par rapport à un choix ?

Oui

Non

- Si oui quels genres de difficultés ?.....
.....
.....

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

- Sous forme de renseignements précis

- Sous forme de documents à consulter

- Sous forme de synthèse bibliographique Autres

Précisez- S.V.P.....
.....
.....

5- Etes –vous fréquemment informé des nouvelles acquisitions ?

Oui

Non

6- Avez-vous connaissance de l'existence des produits documentaires et de leur utilisation ?

Oui

Non

- Catalogues - Sommaires - Revues

- Bulletins - Bibliographie - Autres

- Lesquels exploitez-vous et à quelles occasions ?
.....
.....
.....

7- Pensez- vous que les produits documentaires vous seront d'une grande utilité dans vos recherches d'information ?

Oui

Non

8- Pourriez- vous proposer les types de produits documentaires que vous souhaiteriez avoir ?

- La liste de nouvelles acquisitions
- La diffusion sélective de l'information
- Les références bibliographiques
- Le sommaire d'ouvrages
- Autres

Précisez S.V.P.....

9- Etes- vous satisfait des informations contenues dans les documents ?

Oui

Non

8- Positionnement du CD/INSAE

A votre avis, le CD/INSAE est-il connu ?

- Connu
- Peu connu
- Pas connu

10- Connaissez- vous les documents qui existent au CD/INSAE?

Oui

Non

lesquelles ?.....

11- Quelle appréciation faites-vous des prestations et des accueils au CD/INSAE ?

- Pas satisfait
- Peu satisfait
- Satisfait
- Très satisfait

12- Que pensez-vous des heures et des jours d'ouverture du CD/INSAE ?

- Heures et Jours ouvrables adéquats
- Heures habituelles (8h-12h30 et 15h-18h30mn)
- Jours ouvrables et samedis
- Horaires aménagées (9h à 17h, samedi 9h à 13h)

Une fois encore, merci pour votre collaboration.

Islamia R. LAWANI
 Tél. : 97887011
 Email. : islawaa@yahoo.fr

TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS.....	ii-iii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iv-v
LISTE DES TABLEAUX.....	vi
GLOSSAIRE.....	vii
RESUME.....	ix-xi
SOMMAIRE.....	xii
INTRODUCTION GENERALE.....	2
<u>CHAPITRE PREMIER : DU CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE A LA PROBLEMATIQUE DE L'AMELIORATION DES PRESTATIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'INSAE.....</u>	5
<u>SECTION 1 : Cadre institutionnel de l'étude et observations de stage au CD/INSAE ...</u>	6
<u>Paragraphe 1 : Présentation du cadre institutionnel de l'étude</u>	6
A- Cadre institutionnel de l'étude : l'INSAE.....	6
1- Historique.....	6
2- Organisation et fonctionnement de l'INSAE.....	7
B- Présentation du cadre physique de l'étude : Le CD/INSAE.....	8
<u>Paragraphe 2 : Observations de stage sur les activités du CD/INSAE.....</u>	9
A- Etat des lieux au Centre de Documentation de l'INSAE	9
B- Inventaire des éléments de l'état des lieux.....	10
1- Tableau récapitulatif des forces et faiblesses.....	11
<u>SECTION 2 : Ciblage de la problématique de l'étude et justification.....</u>	12
<u>Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet.....</u>	12
A- Regroupement des problèmes par centre d'intérêt.....	13
B- Choix de la problématique de l'étude et justification du sujet.....	14
<u>Paragraphe 2 : Spécification et détermination des séquences de résolution de la</u>	

Problématique retenue	15
A- Spécification de la problématique choisie.....	16
B- Séquences de résolution de la problématique retenue.....	17
 CHAPITRE DEUXIEME : DU CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE AUX CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE POUR UNE AMELIORATION DES PRESTATIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'INSAE.....	18
 SECTION 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....	19
Paragraphe 1 : Des objectifs de l'étude à la revue de littérature.....	19
A- Fixation des objectifs de l'étude.....	19
B- Identification des causes possibles/formulation des hypothèses liées aux différents problèmes et construction du tableau de bord de l'étude (TBE).....	20
1- Identification des causes et formulation des hypothèses.....	20
❖ <i>Causes et hypothèses liées au problème spécifique de développement des collections traitant de l'information statistique</i>	20
Causes et hypothèses liées au problème spécifique de l'inexistence de produits documentaires.....	20
❖ <i>Causes et hypothèses liées au problème spécifique de la méconnaissance du fonds documentaire du CD/INSAE par le public</i>	20
❖ <i>Causes et hypothèses liées au problème général.....</i>	20
2- Construction du tableau de bord de l'étude.....	21
C- Revue de la littérature.....	22
 Paragraphe 2 : Méthodologie adoptée.....	26
A- Dimension empirique de la méthodologie adoptée.....	26
▪ Objectifs de la collecte de données	26
▪ Cadre de l'enquête et population ciblée.....	26
▪ Nature de la collecte des données.....	27
B- Dimensions théoriques de la méthodologie adoptée.....	27
 SECTION 2 : Des enquêtes de vérification des hypothèses aux conditions de mise en œuvre pour l'amélioration des prestations du CD/INSAE	28
 Paragraphe 1 : Enquêtes et vérification des hypothèses.....	28
❖ <i>Collecte, difficultés rencontrées et limites des données.....</i>	28
A- Préparation et réalisation des enquêtes.....	28

B-	Difficultés rencontrées et limites des données.....	28
❖	Présentation/analyse des résultats de l'enquête et vérification des hypothèses.....	29
A-	Présentation et analyse des résultats de l'enquête.....	29
B-	Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.	38
1-	Vérification des hypothèses.....	38
2-	Etablissement du diagnostic.....	39
Paragraphe 2 : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre.....		39
A-	Approches de solutions.....	40
1-	Approches de solutions au problème de la mauvaise prestation du CD/INSAE.....	40
2-	Approches de solutions au problème de l'inexistence de produits documentaires.....	40
3-	Approches de solutions à l'absence d'une politique marketing.....	44
B-	Conditions de mise en œuvre des solutions.....	45
1-	Recommandations à l'endroit du DG/INSAE	46
2-	Recommandations à l'endroit de la DTIP	46
3-	Recommandations à l'endroit de la spécialiste de l'information du CD/INSAE	47
4-	Recommandations à l'endroit du personnel de l'INSAE.....	47
5-	Recommandations à l'endroit des usagers externes du CD/INSAE.....	48
CONCLUSION GENERALE.....		49
BIBLIOGRAPHIE.....		51
ANNEXE.....		52
1.	Organigramme de l'INSAE.....	53
2.	Questionnaire d'enquête.....	54
TABLE DES MATIERES.....		55