



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 (CEFOCI)

○○○○○○○

**MEMOIRE DE FIN DE FORMATION AU CYCLE 2
POUR L'OBTENTION
DU DIPLOME D'ADMINISTRATEUR DE L'ACTION CULTURELLE**

OPTION

Sciences et Techniques de l'Information
Documentaire (STID)

FILIERE

Bibliothéconomie - Documentation

ANNEE ACADEMIQUE : 2010- 2011

3ème Promotion

**CONTRIBUTION A L'INFORMATISATION DU
CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION
SUR L'ENVIRONNEMENT DU MEHU**

Réalisé et soutenu par :

Bernard Asséréou AMADOU

Sous la direction de :

Maître de stage :

Cyriaque HOUNNOU
Directeur des Ressources Humaines

Directeur de Mémoire :

Julien C. DJOSSE

Décembre 2011

IDENTIFICATION DU JURY

Président : **Monsieur Alexis GNANGUENON**

Vice-président : **Madame G enevi ve SOHOUEYOU**

Membre : **Monsieur Appolinaire GBAGUIDI**

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

DEDICACES

Je dédie ce travail à :

- mon Dieu, le Tout puissant. Ta miséricorde a guidé mes pas jusqu'à l'aboutissement de cette œuvre ;
- toi, mon feu Père Samuel K. AMADOU. Tu n'es plus là pour jouir des fruits des multiples sacrifices consentis pour tes enfants. Paix à ton âme !
- toi, ma très chère Maman Philomène A. EZIN. La tendresse et l'attention dont j'ai bénéficié de ta part te rendent exceptionnelle. Ceci est le couronnement de tes désirs ;
- toi, ma chère Epouse Odette A. DAGNINO, pour ton amour et ton soutien en toute circonstance ;
- vous, mes enfants Natacha, Cécile, Christian, Myriam, Patricia et Baudelaire. Prenez ceci comme source d'inspiration et de motivation pour votre volonté de développement personnel ;
- vous mes sœurs Elisabeth et Pauline, pour vos conseils et votre présence à mes côtés toutes les fois que cela est nécessaire.

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, je m'en voudrais de ne pas remercier tous ceux dont la collaboration a permis sa réalisation.

Je pense en particulier à :

- mon Maître de stage, Monsieur **Cyriaque HOUNNOU** qui n'a ménagé aucun effort pour m'apporter les éclairages nécessaires à la conduite de ce travail ;
- mon Directeur de mémoire, Monsieur **Julien Codjo DJOSSE**, ancien coordonnateur du CE.FO.C.I. pour la disponibilité, la patience et la rigueur dont il a fait preuve tout au long de la réalisation de ce mémoire ;
- monsieur **Eustache MEGNIGBETO** qui, malgré ses multiples sollicitations, a accepté d'imprimer sa marque à la réalisation de ce travail ;
- monsieur **Appolinaire GBAGUIDI** qui, malgré ses multiples occupations, n'a cessé d'apporter les éclairages nécessaires à la réalisation de cette œuvre ;
- tous les **enseignants de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature**, pour leur contribution à notre formation ;
- tous mes collègues de promotion (STID second cycle), pour l'ambiance fraternelle et conviviale qui a marqué les deux années que nous avons passées ensemble ;
- tous les agents du Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme et les usagers du CIDE qui ont accepté de répondre à nos questionnaires ;
- tous les agents en service à la DPE, et particulièrement au CIDE, pour leur assistance dans le cadre de ce mémoire ;
- tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, ont contribué à la réalisation de ce travail.

LISTE DES SIGLES

- **CDS-ISIS** : Computerized Documentation System / Integrated Set of Information Services
- **CIDE** : Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement
- **CVA** : Conducteur de Véhicule Administratif
- **DDEHU** : Direction Départementale de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme
- **DICA** : Direction de l'Informatique, de la Communication et de l'Archivage
- **DPE** : Direction de la Promotion de l'Ecocitoyenneté
- **ENAM** : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
- **EPAC** : Ecole Polytechnique d'Abomey-Calavi
- **FSA** : Faculté des Sciences Agronomiques
- **FSS** : Faculté des Sciences de la Santé
- **GID** : Gestion de l'Information Documentaire
- **ISBD** : International Standard Bibliographic Description = Description bibliographique internationale normalisée
- **MEHU** : Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme
- **MEPN** : Ministère de l'Environnement et de la Protection de la Nature
- **MUHRFLEC** : Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, de la Réforme Foncière et de la Lutte contre l'Erosion Côtière
- **PACIPE** : Programme d'Assistance Technique à la Communication et à l'Information pour la Protection de l'Environnement
- **PNUE** : Programme des Nations-Unies pour l'Environnement

- **RH** : Ressources Humaines
- **SID** : Service d'Information Documentaire
- **STID** : Sciences et Techniques de l'Information Documentaire
- **TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication
- **UAC** : Université d'Abomey-Calavi
- **UNESCO** : Organisation des Nations-Unies pour l'Education, la Science et la Culture

LISTE DES TABLEAUX

Pages

<u>Tableau n°1</u> : Répartition du fonds documentaire par type de documents.....	14
<u>Tableau n°2</u> : Répartition des documents par thématique.....	15
<u>Tableau n°3</u> : Présentation des problèmes par centre d'intérêts.....	22
<u>Tableau n°4</u> : Tableau de bord de l'étude.....	31
<u>Tableau n°5</u> : Répartition des usagers par type et profession/fonction.....	41
<u>Tableau n°6</u> : Fréquentation du centre par type d'usagers.....	42
<u>Tableau n°7</u> : Services importants non disponibles et utilisation de l'Internet.....	44

LISTE DES GRAPHIQUES

Pages

Graphique n°1 : Difficultés rencontrées pour accéder au fonds documentaire.....43

Graphique n°2 : Taux de satisfaction des usagers.....43

GLOSSAIRE DE L'ETUDE

Base de données informatisées : Ensemble structuré de données enregistrées sur des supports accessibles par l'ordinateur, représentant des informations du monde réel et pouvant être interrogées et mises à jour par une communauté d'utilisateurs. Ces données sont évolutives et l'ensemble est organisé pour être utilisé par des programmes multiples, eux-mêmes évolutifs.

Environnement : Ce qui nous entoure. Ensemble des éléments naturels et artificiels, objectifs et subjectifs qui entourent un individu humain, animal ou végétal ; éléments qui constituent le cadre de vie de l'individu. C'est aussi l'ensemble des agents physiques, chimiques, biologiques et des facteurs sociaux susceptibles d'avoir un effet direct ou indirect, immédiat ou à terme sur les êtres vivants et les activités humaines.

Environnement client/serveur : Mode de communication à travers un réseau entre plusieurs programmes ou logiciels : l'un qualifié de client, envoie des requêtes ; l'autre ou les autres, qualifiés de serveurs, attendent les requêtes des clients et y répondent. Par extension, le client désigne également l'ordinateur sur lequel est exécuté le logiciel client, et le serveur, l'ordinateur sur lequel est exécuté le logiciel serveur.

Informatique : Science du traitement automatique et rationnel de l'information en tant que support des connaissances et des communications ; ensemble des applications de cette science, mettant en œuvre des matériels (ordinateur) et des logiciels.

Informatisation : Action d'informatiser, le fait d'être informatisé. C'est l'installation d'un système de traitement automatique de l'information, la mise sous une forme conforme à l'informatique. C'est la science du traitement rationnel et automatique des informations, le fait de développer l'informatique dans une société, un groupe, une entreprise, etc. Elle est également la technologie concernée par la conception et le développement des processus et des systèmes qui réduisent la nécessité de l'intervention humaine dans les opérations

Informatisation des services documentaires : L'informatisation des services/fonctions documentaires est l'alliage entre le matériel informatique (ordinateur), les compétences humaines et l'organisation du travail pour effectuer les activités traditionnelles de la bibliothèque que sont : l'acquisition, le traitement, le stockage et la diffusion de l'information.

Informatiser : Doter un organisme de moyens informatiques. Traiter, organiser (une activité) à l'aide de moyens, des procédés de l'informatique. Exemple : Informatiser la gestion d'une entreprise, d'une usine, d'une étude de marché.

Logiciel : En informatique, un logiciel, encore appelé programme ou application, est un ensemble d'informations relatives à des traitements effectués automatiquement par un appareil informatique (ordinateur). Y sont incluses les instructions de traitement, regroupées sous forme de programmes, des données et de la documentation. Le tout est stocké sous forme d'un ensemble de fichiers dans une mémoire. C'est une suite de petites instructions invisibles pour l'utilisateur, qui forme un tout cohérent. Du point de vue de l'utilisateur, un logiciel est une application qui répond à l'un de ses besoins (traitement de textes, tableur, programme de dessin, jeu, etc.).

Réseau informatique : Ensemble d'équipements informatiques reliés entre eux pour échanger des informations. Les réseaux se distinguent notamment par : leur étendue (local, urbain, national ou international), la permanence des liaisons (liaison fixe et permanente pour les petits réseaux ou liaison temporaire pour les grands réseaux), leur architecture, la nature des signaux transmis (données, parole et images) et le mode de gestion (réseau centralisé, réseau distribué ou réparti).

Serveur informatique : Dispositif informatique matériel et/ou logiciel qui offre des services, à différents clients. Les services les plus courants sont : le partage de fichiers, l'accès aux informations sur l'Internet, le courrier électronique, le partage d'imprimante, le stockage de base de données, etc.

RESUME

L'importance de l'information dans le développement socio-économique n'est plus à démontrer. En initiant le Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement (CIDE) quelques années seulement après la création du Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme (MEHU), les autorités de ce département ont ainsi reconnu le rôle que cette unité documentaire peut jouer dans l'accomplissement des missions qui leur sont assignées. S'il est admis que le CIDE est fonctionnel et que quelques prestations sont offertes aux usagers, il ressort des observations de stage, qu'il est confronté à des problèmes qui rendent sa gestion peu performante. Cette situation a un impact négatif sur la satisfaction des demandes de ses usagers et par conséquent, sur son taux de fréquentation. Parmi les problèmes identifiés on a, entre autres :

- l'inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre ;
- l'inexistence d'un système de prêt et des statistiques ;
- l'impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne.

Le présent mémoire intitulé : « **Contribution à l'informatisation du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU** », propose des solutions à ces différents problèmes. Pour y parvenir, une enquête a été réalisée et a eu pour cible, les usagers internes et externes du CIDE. L'analyse des résultats de cette enquête a permis de vérifier les hypothèses préalablement formulées et de faire un diagnostic conséquent. L'utilisation du logiciel PMB pour la création d'un catalogue des ressources documentaires du CIDE qui sera désormais accessible aux usagers, la gestion informatisée du prêt aux usagers et la réalisation des statistiques, sont quelques-unes des solutions préconisées. Des recommandations ont été formulées à l'endroit aussi bien des agents du CIDE que

des autorités du MEHU à divers niveaux, elles qui élaborent et conduisent les politiques et programmes de ce département et qui sont chargées de la mobilisation et de la gestion des ressources.

Mots-clés : Informatisation, Informatique documentaire, Centre de documentation, logiciel, Pmb, Pollution, Environnement, Bénin

SOMMAIRE

	Pages
INTRODUCTION GENERALE.....	1
<u>CHAPITRE PRELIMINAIRE</u> : CADRE DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE.....	5
<u>Section 1</u> : Cadre de l'étude et restitution des observations de stage.....	6
<u>Section 2</u> : Choix, spécification et vision globale de résolution de la Problématique	25
<u>CHAPITRE PREMIER</u> : OBJECTIFS DE L'ETUDE, COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES, VERIFICATION DES HYPOTHESES ET DIAGNOSTIC.....	32
<u>Section I</u> : Objectifs de l'étude, causes et hypothèses liées aux problèmes identifiés, revue de la littérature	33
<u>Section II</u> : Collecte des données, analyse des résultats et diagnostic.....	39
<u>CHAPITRE DEUXIEME</u> : APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	50
<u>Section 1</u> : Approches de solutions aux problèmes identifiés.....	51
<u>Section 2</u> : Conditions de mise en œuvre des solutions proposées et recommandations.....	64
CONCLUSION GENERALE.....	71
Bibliographie.....	74
Annexes.....	77
Table des matières.....	86



INTRODUCTION GENERALE

Aujourd'hui, plus que par le passé, la mise en place et la gestion d'une unité d'information et de documentation constituent une source de préoccupations majeures pour les responsables des structures telles que les entreprises, sociétés, offices, institutions, du secteur public ou privé, quels que soient leurs domaines d'activités. Cette situation est la manifestation de la reconnaissance de plus en plus affichée par les décideurs à tous les niveaux du rôle combien important qu'un service d'information peut jouer dans le développement socioéconomique.

En effet, l'importance de l'information dans une structure n'est plus à démontrer. Bien organisée et gérée, une unité de documentation est un gisement de données et d'informations, une source inestimable de connaissances. Il favorise la mise à jour des connaissances scientifiques acquises. Il peut apporter de la valeur ajoutée et contribuer ainsi au progrès de l'entreprise et partant, au développement et au bien-être de toute une nation.

Cette assertion est corroborée par l'auteur nigérian Omojuwa (1993) :

« L'éducation et les services documentaires sont deux concepts indivisibles et inséparables, l'un étant fondamentalement lié à l'autre et les deux coexistant. L'un ne peut être séparé de l'autre. Aucun d'eux n'est une fin en soi. Mais, tous deux pris ensemble, constituent un moyen pour atteindre une ultime fin. L'un meurt aussitôt que l'autre périt. L'un survit aussi longtemps que l'autre existe... ».

Il n'est un secret pour personne que par l'éducation, on acquiert des connaissances indispensables pour la conduite des activités dans toute entreprise humaine. La mise en place du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement (CIDE) quelques années seulement après la création du Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme (MEHU) témoigne de la conviction que les autorités de ce ministère ont de l'impact que les actions d'un tel

centre peuvent avoir sur l'atteinte des objectifs et des missions assignés à ce département.

Certes, la création d'une structure documentaire n'est pas une fin en soi. Pour jouer pleinement sa partition, répondre aux attentes des dirigeants et satisfaire notamment les aspirations des usagers, un centre de documentation, comme tout organisme, doit bénéficier de toute l'attention nécessaire et réunir un certain nombre de conditions dont la disponibilité de ressources humaines qualifiées, de ressources matérielles et financière suffisantes. Il doit également faire l'objet d'élaboration et de mise en œuvre de politique et stratégie de gestion efficaces et enfin, s'adapter aux exigences du temps en matière d'évolution technologique.

Au terme de notre formation en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID) au cycle II de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM), nous avons effectué un stage de trois mois au CIDE. Ce stage nous a donné l'occasion de faire des investigations et des observations qui nous ont permis de noter un certain nombre de problèmes qui constituent des handicaps sérieux à la réalisation des objectifs fixés à cette unité documentaire. Les principaux sont : la gestion peu performante du centre, l'absence de politique et de vision pour son développement, toutes choses qui ont une influence négative sur son rendement. Une telle situation nous préoccupe et mérite que des approches de solutions soient trouvées pour, d'une part, améliorer l'image de cette unité d'information au sein du ministère et d'autre part, offrir de meilleures prestations aux utilisateurs afin d'assurer la satisfaction de la grande majorité de leurs demandes.

C'est pourquoi, à travers le thème : « **Contribution à l'informatisation du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU (Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme)** », nous avons voulu explorer les voies et moyens susceptibles de dynamiser les prestations du centre, par l'utilisation des multiples opportunités qu'offrent les Technologies de

l'Information et de la Communication et permettre d'augmenter sensiblement son taux de fréquentation, et celui de satisfaction des besoins des usagers.

Le présent travail est articulé autour de trois chapitres.

Le chapitre préliminaire, subdivisé en deux sections, présente dans un premier temps le cadre de l'étude à travers l'historique de la structure d'accueil, ses missions, ses objectifs, son organisation. Il fait l'état de l'existant avant d'aborder dans un second temps le choix, la spécification et la vision globale de résolution de la problématique. Le chapitre premier qui comporte également deux sections, présente et analyse les données collectées, vérifie les hypothèses et établit le diagnostic. Quant au deuxième chapitre, il aborde les approches de solutions et les conditions de leur mise en œuvre.

CHAPITRE PRELIMINAIRE

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

SECTION I : CADRE DE L'ETUDE ET RESTITUTION DES OBSERVATIONS DE STAGE

Dans le cadre de la réalisation de la présente étude, nous avons suivi un stage de trois mois à la Direction de la Promotion de l'Ecocitoyenneté (DPE) du MEHU. Avant de présenter le CIDE, structure qui nous a accueilli au cours de notre stage, il nous paraît important de faire une brève présentation du MEHU à travers son historique, ses structures et les missions assignées à ce département ministériel.

Paragraphe 1 : Cadre de l'étude

I. Présentation du MEHU

A. Bref historique du MEHU

De la date d'accession de notre pays le Bénin à la souveraineté internationale le 1^{er} août 1960 jusqu'à la formation du premier Gouvernement de l'ère démocratique, il a fallu attendre plus d'une trentaine d'années avant qu'un département ministériel soit effectivement consacré aux questions liées à l'environnement. Auparavant, les questions de l'environnement étaient gérées au sein de plusieurs ministères. Il s'agit des ministères en charge de la santé, de l'agriculture, des mines et des transports.

Par décret n°91-176 du 29 juillet 1991 portant composition du premier Gouvernement de l'ère du renouveau démocratique, le MEHU a été créé. Ce ministère¹ tire son origine des conclusions, recommandations et résolutions de la Conférence des Forces Vives de la Nation, tenue du 19 au 28 février 1990. Au cours de cette conférence, s'est manifestée une prise de conscience des menaces

¹ de MEHU, 2009. Mémoire du MEHU, novembre 2005, P.5

qui pèsent sur l'environnement et la nécessité de prendre des mesures hardies en vue de sa préservation. Depuis 1991 donc, les questions environnementales préoccupent les autorités béninoises au plus haut niveau plus que par le passé.

Cela s'est traduit jusqu'à ce jour par le maintien permanent du ministère en charge de l'environnement dans les structures gouvernementales toutes les fois qu'il y a un remaniement ministériel.

Par décret n°2006-178 du 8 avril 2006 portant formation du premier Gouvernement de l'ère du changement par le Président Thomas Boni YAYI, le MEHU a été scindé en deux ministères distincts : le Ministère de l'Environnement et de la Protection de la Nature (MEPN) dont les attributions, l'organisation et le fonctionnement (AOF) sont contenus dans le décret n°2006-460 du 7 septembre 2006, décret modifié par la suite par un autre au n°2007-493 du 02 novembre 2007 portant sur le même objet et le Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, de la Réforme Foncière et de la Lutte contre l'Erosion Côtière (MUHRFLEC) dont le décret portant AOF a pour numéro 2007-447 du 02 octobre 2007.

Le ministère a retrouvé sa dénomination originelle à la formation du premier Gouvernement du second mandat du Président Thomas Boni YAYI (décret n°2011-450 du 28 mai 2011), et est renforcé par de nouvelles structures et investi des missions à la hauteur des enjeux et défis actuels que posent le secteur de l'environnement et les sujets connexes. Que devons-nous retenir concrètement des missions, attributions et structures du MEHU ?

B. Missions et structures du MEHU

Selon le projet de décret portant AOF du MEHU (en cours d'adoption), ce département a pour missions, d'élaborer et d'assurer la mise en œuvre ainsi que le suivi-évaluation de la politique et des stratégies de l'Etat en matière d'environnement, de protection de la nature, du littoral et des côtes, de gestion de la flore et de la faune, d'assainissement, d'habitat, de construction, d'urbanisme, de mobilité urbaine, de foncier, de cartographie et de cadastre.

Dans le souci de lui permettre de remplir convenablement ses missions, le projet de décret prévoit pour ce ministère une multitude de structures aussi bien centrales, départementales, techniques que sous tutelle. Chacune de ces structures a un rôle bien précis à jouer dans la chaîne des tâches qui doivent concourir à l'atteinte des objectifs fixés et l'accomplissement des missions assignées au ministère. Ces structures se présentent ainsi qu'il suit :

1. L'Inspection Générale du Ministère (IGM)

 2. Les fonctions et structures directement rattachées au Ministre telles que :
 - L'Assistant du Ministre ;
 - L'Attaché de Cabinet ;
 - Le Secrétariat particulier.

 3. Le Cabinet du Ministre
- Il regroupe :
- Le Directeur de Cabinet ;
 - Le Directeur Adjoint de Cabinet ;

- Cinq (05) Conseillers Techniques dont un Conseiller Technique Juridique ;
- L'Assistant du Directeur de Cabinet.

4. Le Secrétariat Général du Ministère (SGM)

Il se compose comme il suit :

- Le Secrétaire Général du Ministère ;
- Le Secrétaire Général Adjoint du Ministère ;
- L'Assistant du Secrétaire Général du Ministère ;
- Le Secrétariat Administratif du Ministère
- La Personne Responsable des Marchés Publics ;
- La Cellule de Contrôle des Marchés Publics ;
- Le Service du Protocole du Ministère ;
- La Cellule Sectorielle de Pilotage des Réformes Administratives et Institutionnelles (CSPRAI) ;
- La Cellule Environnementale ;
- La Cellule Sectorielle du Dialogue Social.

5. Les Entreprises, Etablissements et Organismes Publics sous tutelle

Ils sont au nombre de dix sept (17) et interviennent dans tous les domaines dont le MEHU à la charge.

6. Les Directions Techniques

Il s'agit de :

- La Direction Générale de l'Environnement ;
- La Direction Générale des Forêts et des Ressources Naturelles ;
- La Direction Générale du Développement Urbain ;
- La Direction Générale de l'Habitat et de la Construction ;

- La Direction Générale du Foncier, de la Cartographie et du Cadastre ;
- La Direction de la Promotion des Métiers.

7. Les Directions Centrales.

Au nombre de quatre (04), elles sont :

- La Direction des Ressources Humaines ;
- La Direction des Ressources Financières et du Matériel ;
- La Direction de la Programmation et de la Prospective ;
- La Direction de la Promotion de l'Ecocitoyenneté, actuelle Direction de l'Informatique et du Pré-archivage (DIP), suivant le projet de décret portant AOF de l'actuel MEHU.

Il convient de préciser à nouveau que c'est dans cette dernière direction que notre stage a eu lieu et que notre étude porte sur le Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement, une des composantes de ladite direction.

II. Présentation du CIDE

A. Historique du CIDE

Comme évoqué dans les lignes qui précèdent, le MEHU a été créé au lendemain de l'instauration du renouveau démocratique. Dès sa création, l'environnement est devenu un concept nouveau qui fait l'objet de toutes les attentions. De plus en plus de personnes s'intéressent à ce thème qui occupe désormais une place de choix dans les programmes d'enseignements scolaire et universitaire au Bénin. Dans un tel contexte, il était devenu impérieux de satisfaire la soif d'information et de connaissances de toutes les catégories socio-professionnelles sur l'environnement et les sujets qui y sont liés.

C'est ainsi, qu'en 1994, est né le CIDE dont le fonds documentaire s'est progressivement constitué et enrichi avec, au départ, les documents ramenés des ateliers et autres formations auxquels prennent part les cadres du ministère. Ce fonds, enrichi par des acquisitions d'ouvrages et des abonnements aux revues, était évalué en 2000 à quatre mille (4.000) documents.

Au cours de cette même année, la vie du centre a été marquée par un événement très important. Le Programme d'Assistance Technique à la Communication et à l'Information pour la Protection de l'Environnement (PACIPE), conjointement élaboré par trois pays (le Bénin, le Ghana et la Guinée), financé par l'Union Européenne et dont la coordination nationale et la mise en œuvre au niveau national ont été assurées par la Direction de l'Environnement du MEHU, est arrivé à son terme. Certains acquis de ce programme devraient être capitalisés et pérennisés. L'unité d'information créée en 1998 dans le cadre de la mise en œuvre dudit programme a un fonds évalué à mille (1.000) documents et constitue l'un de ces acquis en termes de pérennisation.

Ce fonds a été transféré au centre de documentation au niveau central. Le CIDE dans son état actuel est donc le résultat de la fusion de deux fonds documentaires : celui du niveau central créé en 1994 et celui du programme PACIPE. Avec le temps, par le biais des achats et des dons de documents, la masse documentaire s'est accrue et le fonds est devenu très important avec aujourd'hui, environ sept mille cinq cents (7 500) documents toutes catégories confondues. Le centre de documentation est géré à partir de la fusion par une professionnelle de l'information documentaire qui fait de son mieux pour la satisfaction des besoins des usagers. Depuis quelque temps, elle est secondée par d'autres agents dont un spécialiste de l'information documentaire.

B. Missions du CIDE

Le projet de décret portant AOF du MEHU n'a donné aucune précision sur la mission du CIDE. Toutefois, l'arrêté 2007 n°0022/MEPN/DC/SGM/DPE/SA du 03 mars 2007 portant AOF de la Direction de la Promotion de l'Ecocitoyenneté dont relève le CIDE stipule qu'il a pour missions de :

- collecter l'information et la documentation relative aux secteurs d'activités du ministère ;
- traiter et stocker l'information et les supports produits ;
- mettre l'information à la disposition du public, des personnes ressources, des groupes cibles, des décideurs politiques et des structures du ministère ;
- gérer le patrimoine audio-visuel et iconographique du ministère ;
- contribuer à l'animation du Cyber Eco.

Paragraphe 2 : Observations de stage

L'état de nos observations de stage est présenté à travers les ressources du centre, ses forces et faiblesses.

I. Ressources disponibles et services offerts

Elles portent sur le fonds documentaire, les services offerts et les autres ressources disponibles.

A. Les ressources disponibles

1. Le fonds documentaire

Le CIDE dispose d'un fonds documentaire numériquement important qui regroupe des documents traitant essentiellement de l'environnement et des sujets connexes. On y trouve des informations sur :

- les diverses formes de pollution de l'environnement (pollution des eaux, de l'air, acoustique, du sol, etc.) ;
- la gestion des déchets (plastiques, solides ménagers, biomédicaux, eaux usées, etc.) ;
- l'éducation et la communication environnementales ;
- l'environnement et santé, les risques, catastrophes et autres maladies liées à l'environnement ;
- l'écologie, l'assainissement, l'urbanisme, etc.

Toutes ces informations sont contenues dans les divers types de documents (monographies, littérature grise, périodiques, documents audiovisuels, ouvrages de références et même photos) qui composent le fonds documentaire.

A ces divers types de documents, il faut toutefois ajouter les textes législatifs et règlementaires et les conventions internationales ratifiées par notre pays, le Bénin, en matière d'environnement et de protection de la nature. Les ressources documentaires de ce centre d'information sont évaluées à sept mille cinq cents (7 500) documents. Les monographies et la littérature grise constituent la plus grande partie du fonds, soit 70% et sont les documents les plus consultés. La littérature grise en occupe environ 36% et est composée à 90% de mémoires et de thèses soutenus par les étudiants et chercheurs dans des établissements de formation de l'Université d'Abomey-Calavi que sont la Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines (FLASH), la Faculté des Sciences Agronomiques (FSA) et l'Ecole Polytechnique d'Abomey-Calavi (EPAC). Les 10% restants regroupent les rapports d'activités, de stage et d'études commanditées par le MEHU.

Les monographies, la littérature grise et les ouvrages de référence sont rangés sur les rayonnages, les revues et autres périodiques sont sur les présentoirs, les photos dans des armoires prévues à cet effet, tandis que les textes législatifs et les

conventions sont soigneusement rangés dans des boîtes à archives, elles-mêmes placées sur des rayonnages.

Le tableau ci-après présente la répartition du fonds documentaire par type de documents et le pourcentage que chaque type représente en rapport avec la masse documentaire disponible.

Tableau n°1 : Répartition du fonds documentaire par type de documents

Type de documents	Nombre	Pourcentage (%)
Monographies	2 550	34
Littérature grise	2 700	36
Périodiques	225	3
Ouvrages de référence	45	0.60
Documents audiovisuels	180	2.40
Textes législatifs	45	0.60
Conventions internationales	9	0.12
Photos	1 371	18.28
Autres documents	375	5
TOTAL	7 500	100

Il est important de préciser que la plupart des types de documents, sans exclusive, traitent de l'environnement et des sujets qui y sont connexes. Ainsi, le nombre de

documents traitant de l'environnement dans le fonds est plus élevé que ceux qui traitent d'autres sujets.

Le tableau ci-après présente la répartition des documents par domaine couvert.

Tableau n°2 : Répartition des documents par thématique

Thématique	Nombre	Pourcentage (%)
Environnement	5.500	73.33
Agriculture	65	0.86
Habitat/Urbanisme	1.035	13.8
Catastrophe	35	0.46
Législation	100	1.33
Etablissement humain	565	7.53
Génie-civil	200	2.66
Total	7 500	100

2. Les autres ressources disponibles

En dehors des ressources documentaires, le CIDE dispose d'autres ressources qui sont indispensables pour sa gestion. Elles sont :

➤ Les ressources humaines

Le personnel du CIDE est composé de trois (03) agents, tous fonctionnaires de l'Etat. Ils y travaillent à plein temps. Les détails liés à la qualification et à la responsabilité de chacun d'eux se présentent ainsi qu'il suit :

- Une responsable chargée de la gestion du centre de documentation. Elle a le niveau Bac + 2 et est appelée à faire valoir ses droits à la retraite dans quelques mois ;
- Un Documentaliste de niveau Bac + 3, associé à la gestion du centre de documentation, chef de la cellule de planification et de suivi-évaluation de la direction de tutelle, en formation pour l'obtention d'un diplôme supérieur ;
- Une Aide-documentaliste, chargée de l'accueil et de l'orientation des usagers.

➤ Les ressources informatiques

Le parc des ressources informatiques du CIDE se compose de trois (03) micro-ordinateurs avec une imprimante chacun. Ces ordinateurs tous achetés en 2007, sont répartis entre la responsable, l'assistante et le chef cellule planification et suivi-évaluation. Le centre dispose également d'un photocopieur acquis en 2007, d'un appareil de reliure en spirale. Une base de données documentaires existe et comporte 1882 entrées, même si certains documents qui ont déjà fait l'objet de traitement intellectuel ont leurs bordereaux de saisie qui attendent d'être intégrés dans la base, laquelle base ne se trouve que sur l'ordinateur de la responsable du centre. Les trois (03) ordinateurs ne sont pas mis en réseau. Dans ces conditions, seule la responsable du centre a accès à la base de données intégrée à l'ordinateur installé dans son bureau. La connexion Internet n'est pas permanente et

l'ordinateur du chef cellule suivi-évaluation n'a pas accès au réseau Internet, pour ne pas dire qu'il est déconnecté depuis un moment pour des raisons qu'il ignore.

➤ Les ressources financières

Le CIDE est sous la tutelle de la DPE. Il n'a pas une autonomie financière et aucun budget ne lui est alloué depuis quelques années. De 2000 à 2005, une enveloppe financière de dix millions (10.000.000) de francs CFA était annuellement réservée à sa gestion. Ce crédit servait aux divers volets de la gestion du centre à savoir : la collecte, le traitement et la diffusion d'informations, la promotion du centre, l'acquisition d'équipements et de matériels, la réalisation d'activités de communication et d'éducation environnementales à l'endroit des populations, etc. De 2005 à ce jour, ce crédit a été supprimé et le centre fonctionne sans ressources financières puisqu'il ne bénéficie non plus de l'appui de quelque partenaire que ce soit. Cette situation a pour conséquences évidentes :

- l'indisponibilité de crédit depuis de nombreuses années pour enrichir le fonds par des acquisitions ;
- la vétusté du fonds documentaire ;
- la non-informatisation sérieuse du centre de documentation ;
- l'impossibilité pour les usagers de bénéficier des opportunités offertes par les TIC ;
- la désaffection du centre par les usagers ;
- la baisse du taux de fréquentation.

➤ Le local

Le local qui abrite le centre d'information et de documentation est relativement spacieux. Il a une superficie de 150 m² et sert aussi bien de bureau pour les agents que de salle de lecture, de magasin de stockage et de salle de rangement. Il est

climatisé et relativement adapté pour servir de salle de documentation en dehors de quelques fissures constatées à certains endroits où l'eau suinte en temps de grandes pluies. Il est situé au rez-de-chaussée du nouvel immeuble à cinq étages qui abrite le cabinet et quelques directions du ministère. Cette salle n'étant pas assez bien signalée par des panneaux, cette position fait d'elle un centre discret, de sorte qu'un nouvel usager doit nécessairement se renseigner avant de la retrouver. Ce local n'offre pas les meilleures conditions de travail au personnel car, s'il est relativement espacé comme évoqué plus haut, il est encombré par des motocyclettes, des matériels de bureau et des équipements hors d'usage ou non utilisés, quoiqu'acquis nouvellement. En outre, si deux des agents occupent chacun un bureau, le troisième est installé dans une portion du local qui fait office de salle de lecture et sur des tables non adaptées pour servir de bureau.

Il convient d'ajouter, toutefois, que tout le local est éclairé par plusieurs ampoules qui illuminent bien la salle même si les rayonnages sont moins éclairés. Le centre dispose aussi de meubles de rangement, des chaises, des tables de lecture pour les usagers, des tables réservées aux ordinateurs, etc.

B. Les services offerts

Les services offerts par le CIDE se limitent pour l'essentiel à l'accueil, l'orientation, la consultation sur place et la recherche documentaire. Le prêt de documents n'est pas autorisé. Les usagers ne bénéficient que de la consultation sur place, mais peuvent sortir pour faire des photocopies des pages de documents consultés. Ils ont l'accès libre aux rayonnages pour fouiller, identifier et consulter les documents de leur choix.

C. Le traitement des documents

Lorsque les documents sont collectés, ils font l'objet de quelques traitements avant d'être rangés sur les rayonnages. Le premier traitement auquel ils sont soumis est le contrôle de la conformité des documents reçus avec ceux commandés, s'ils ont été acquis par achat. Ils font ensuite l'objet d'estampillage après avoir été inscrits dans un registre réservé à cet effet. Chaque document est ensuite catalogué et une cote est affectée à chacun d'eux. Le système de classification utilisé est celui du Programme des Nations-Unies pour l'Environnement (PNUE). Cet organisme a élaboré un "Thésaurus multilingue des termes relatifs à l'environnement" appelé "ENVOC" qui comporte, en dehors des différentes classes, des index alphabétiques par matière, par région, par auteur, etc. C'est sur la base de cet outil que la cote est affectée aux documents. Précisons que la cote est composée de chiffres (représentant la classe à laquelle appartient le document dans le thésaurus), des trois premières lettres du nom de l'auteur et du numéro d'enregistrement. Une fois que les références bibliographiques d'un document sont saisies dans la base de données créée et gérée avec CDS-ISIS, ledit document peut être rangé sur les rayonnages et peut faire l'objet de consultation par l'utilisateur.

II. Inventaire des forces et faiblesses du CIDE

A. Points forts

Ils se résument essentiellement aux points ci-après :

- disponibilité de ressources humaines ;
- existence de ressources documentaires (monographies, littérature grise, revues, périodiques, documents audiovisuels, photos, etc.) ;
- existence de local abritant le centre de documentation ;
- accès au centre tous les jours et heures ouvrables ;

- accessibilité du centre à toutes les catégories socioprofessionnelles et sans formalité particulière. Cette disposition explique la diversité des catégories socioprofessionnelles auxquelles appartiennent les personnes qui fréquentent le centre ;
- conditions acceptables de rangement et de conservation des documents ;
- existence de quelques matériels informatiques ;
- existence d'une base de données documentaires créée avec le logiciel CDS-ISIS (logiciel mis au point par l'UNESCO) ;
- spécialisation du centre sur l'environnement et les sujets connexes ;
- disponibilité de la connexion Internet ;
- possibilité de consultation sur place et de recherche documentaire par les usagers.

B. Points faibles

Les points faibles que nous avons notés se présentent ainsi qu'il suit :

- absence de programme de formation continue au profit du personnel ;
- insuffisance de personnel qualifié ;
- insuffisance de bureaux pour le personnel ;
- utilisation des ressources humaines disponibles à des tâches administratives ne relevant pas de leurs attributions ;
- vétusté progressive du fonds documentaire. Cela fait plus de six (06) ans qu'il n'y a plus de nouvelles acquisitions ;
- encombrement du centre par des équipements usagers et autres matériels roulants non utilisés ;
- absence de crédit pour la gestion du centre. Non seulement aucune ressource financière n'est prévue dans le budget du MEHU pour la gestion du centre, mais aussi aucun projet n'est élaboré dans ce sens ;
- perte d'autonomie relative du centre de documentation ;
- insuffisance du matériel informatique ;

-
- absence d'une infrastructure informatique de communication interne ;
 - inexistence de matériel de sauvegarde et de sécurisation de la base de données ;
 - obsolescence du matériel informatique existant. Les ordinateurs utilisés au niveau du centre sont acquis et utilisés depuis plus de cinq ans pour chacun d'eux ;
 - absence de partenariat entre le centre et des unités similaires d'une part, et entre le centre et des institutions et organismes de financement d'autre part ;
 - inexistence de site web ;
 - prestations offertes très limitées ;
 - faiblesse relative des taux de fréquentation et de satisfaction des usagers ;

 - mauvaise utilisation des outils de recherche par les usagers. Aucune formation n'est donnée aux usagers sur l'utilisation de l'unique outil de recherche qu'est le catalogue manuel ;
 - impossibilité d'accès à la base de données par les usagers ;
 - impossibilité de recherche en ligne par les usagers ;
 - absence de plan de développement des collections ;
 - services et tâches non automatisés.

Comme on le remarque, une multitude de problèmes se posent dans le cadre de la gestion du centre de documentation du MEHU. Chacun de ces problèmes est en rapport avec un centre d'intérêts donné et constitue un frein aux objectifs fixés. Plusieurs centres d'intérêts ont retenu notre attention à l'analyse des problèmes observés.

Le tableau qui suit présente par centre d'intérêts les problèmes qui ont été dégagés.

Tableau n°3 : Présentation des problèmes par centre d'intérêts

N°	Centre d'intérêts	Problème spécifique	Problème général	Libellé de la problématique
1	Informatisation du centre	<ul style="list-style-type: none"> - Inaccessibilité du catalogue informatisé aux usagers du centre - Inexistence de gestion automatisée des prêts et des statistiques - Absence de services en ligne pour les usagers - Parc informatique très réduit - Spécifications techniques des machines dépassées - Absence d'infrastructures de communication interne 	Dysfonctionnement des services informatisés	Problématique de l'informatisation des services essentiels

2	Accroissement des collections	<ul style="list-style-type: none"> - Défaut de crédit - Blocage dans l'acquisition des documents depuis de nombreuses années - Inexistence de politique d'abonnement aux revues - Vétusté du fonds documentaire - Absence d'un plan de développement des collections - Perte des documents 	Mauvaise politique de gestion et de développement des collections	Problématique de la gestion prévisionnelle des collections
3	Gestion de l'espace et des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de bureau pour le personnel - Encombrement du centre par du matériel et équipement hors d'usage - Manque d'espace de stockage des documents - Insuffisance de personnel qualifié - Utilisation des agents à des tâches ne relevant pas de leurs attributions 	Insuffisance de personnel et d'espace	Problématique de la gestion rationnelle du personnel et de l'espace

		- Absence de programme de formation continue au profit du personnel		
--	--	---	--	--

Nous venons de présenter l'inventaire des problèmes. Ces problèmes ont été regroupés par centre d'intérêts et les problématiques ont été dégagées. Nous tenons maintenant à exposer et justifier la problématique que nous avons retenue dans le cadre de notre étude.

SECTION II : CHOIX, SPECIFICATION ET VISION GLOBALE DE RESOLUTION DE LA PROBLEMATIQUE

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et formulation du sujet

I – Choix de la problématique

La synthèse des informations recueillies et des observations révèle une multitude de problèmes qui font appel à des problématiques toutes aussi importantes les unes que les autres. Ces problématiques, présentées dans le tableau n°3, s'énumèrent comme ci-après :

- problématique de l'informatisation des services essentiels ;
- problématique de la gestion prévisionnelle des collections ;
- Problématique de la gestion rationnelle du personnel et de l'espace.

Autant qu'elles sont, chacune de ces problématiques constitue un sérieux obstacle à la réalisation des objectifs du centre de documentation. De ce point de vue, l'idéal aurait été qu'une approche de solution soit trouvée à chacune d'elles au même moment. Mais il serait totalement illusoire de vouloir résoudre tous ces problèmes à la fois. Un choix s'impose donc. Dans un tel contexte, il s'avère impérieux que ce choix porte sur une problématique dont la résolution aurait un impact très notable sur la réalisation des missions assignées, au point de corriger les dysfonctionnements observés.

La résolution de la problématique de l'informatisation des services essentiels a deux implications. D'une part, elle susciterait une prise de conscience par les autorités du MEHU des possibilités offertes par les TIC en matière de gestion des Services d'Information Documentaire (SID). Cette prise de conscience favoriserait les prises de décisions relatives aux investissements que nécessiteront les

opérations devant entrer dans le cadre de la résolution de cette problématique. D'autre part, elle encouragera les agents en service dans le centre à faire preuve d'ouverture aux changements et évolutions technologiques, et à accepter de se départir des pratiques auxquelles ils sont habitués et qui handicapent la performance de l'unité dans laquelle ils travaillent.

La résolution de la problématique de la gestion prévisionnelle des collections tient essentiellement de la prise de conscience des professionnels en Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID) qui devront, pour assurer la satisfaction qu'attendent leurs usagers, élaborer des plans de développement des collections, convaincre les autorités de tutelle de la nécessité d'accroissement permanent des fonds. Cela pourrait amener lesdites autorités à prévoir pour chaque exercice budgétaire des crédits suffisants pour la gestion des collections.

En ce qui concerne la problématique de la gestion rationnelle du personnel et de l'espace, il est important de retenir que pour qu'une structure vive, il faut des hommes, du personnel pour l'animer. Une structure ne peut exister et prospérer que si elle dispose de personnel compétent, en nombre suffisant et rationnellement utilisé par ceux qui en assurent la direction. En outre, il est nécessaire qu'un espace approprié lui soit réservé pour qu'elle mène ses activités. Pour résoudre la problématique de la gestion rationnelle du personnel et de l'espace, on devra amener les autorités à renforcer l'effectif des agents du CIDE. Une utilisation rationnelle de cet effectif devra être assurée par une redistribution des rôles, laquelle redistribution passera inéluctablement par la responsabilisation des agents. Il faudra aussi tout mettre en œuvre pour désengorger le centre et le doter d'un magasin pour le stockage des documents.

Une fois que ces différentes problématiques auront été évacuées, il est certain que le centre de documentation s'en portera mieux et qu'il deviendrait très performant

au grand bonheur des usagers. Toutefois, comme évoqué tantôt, il n'est pas évident de pouvoir régler toutes ces problématiques à la fois. C'est pour cela que notre choix s'est porté sur celle qui est relative à l'informatisation des services essentiels du centre. Plusieurs raisons sous-tendent ce choix.

D'une part, il est inconcevable que les principales tâches dans un SID continuent d'être réalisées manuellement, et pour cause. Les TIC ont connu des avancées remarquables ces dernières années. Le matériel informatique devient tous les jours plus performant alors que son coût se réduit de plus en plus. Le coût des documents est de plus en plus élevé et il devient impossible pour une unité documentaire d'acquérir tous les documents pertinents produits tous les jours, alors que la demande d'informations s'accroît plus que jamais. Les TIC offrent beaucoup de possibilités et leur utilisation s'est généralisée. Accart et Réthry (2008) ont dit à ce sujet :

« L'informatique touche dorénavant la société dans son ensemble, de l'école maternelle à l'université, dans la vie professionnelle et de plus en plus dans la vie privée ».

D'autre part, la résolution de cette problématique, à notre avis, pourrait combler le problème lié au non-développement des collections depuis bien des années. Lorsqu'il sera possible pour les usagers d'accéder à l'Internet, de consulter eux-mêmes la base de données bibliographiques, lorsque les prestations seront diversifiées, lorsqu'il sera possible pour les agents du centre de constituer des fonds virtuels à partir des recherches effectuées sur l'Internet en réponse aux demandes non satisfaites ou éventuelles, il est certain que l'efficacité du centre sera accrue, les réponses de mieux en mieux assurées. Tout cela aura un impact positif sur la fréquentation et l'image du centre.

II – Formulation du sujet

Toute structure, exerçant dans un domaine ou dans l'autre a forcément des missions qui lui sont assignées par les textes qui la régissent. Le centre de documentation du MEHU n'échappe pas à cette réalité. L'accomplissement des missions du CIDE occupe une place non négligeable dans l'atteinte des objectifs de sa structure de tutelle. C'est ainsi qu'il doit également pouvoir jouer un rôle très important dans la réalisation des objectifs de ceux qui peuvent avoir besoin des informations relatives aux sujets dans lesquels il s'est spécialisé. En se fondant sur les faiblesses que révèle l'état des lieux réalisé, il est aisé de constater que l'accomplissement des missions du CIDE est miné par plusieurs éléments. Parmi eux, le fait que les tâches essentielles à sa gestion ne soient pas informatisées nous paraît être le facteur le plus limitant. Dans ces conditions, il nous a paru opportun d'orienter le thème de notre travail sur l'informatisation des tâches et services documentaires essentiels. C'est dans ce contexte donc que notre sujet est libellé : **« Contribution à l'informatisation du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU ».**

Paragraphe 2 : Spécification et formulation de la vision globale de résolution de la problématique

I. Spécification de la problématique

La problématique que nous avons retenue et qui fait l'objet de la présente étude comporte les problèmes spécifiques suivants :

- inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre ;
- inexistence d'un système de prêt et des statistiques ;
- impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne.

Pour rendre le centre dynamique et assurer aux usagers une satisfaction à leurs demandes, il faut que ces problèmes soient résolus à travers une vision globale abordée dans le passage suivant.

II. Vision globale de résolution de la problématique

Pour résoudre la problématique retenue, la vision globale que nous préconisons est l'exécution automatique des tâches essentielles dans la gestion du centre. Dans cette optique, le premier préalable consiste à la détermination des tâches essentielles dont l'informatisation permettra de solutionner la problématique retenue. Il sera aussi nécessaire d'identifier une application informatique appropriée pour la gestion du catalogue du CIDE. Après cette étape, les problèmes spécifiques liés au problème général peuvent être résolus de la façon ci-après :

La résolution du problème spécifique qui est celui de l'inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre passera par l'acquisition d'ordinateurs réservés aux usagers et sur lesquels ils pourront consulter la base de données. L'accès des usagers à cette base leur profitera

énormément. Il est par ailleurs nécessaire que cette base soit partagée par plusieurs ordinateurs : celui de la responsable, celui du documentaliste chargé du suivi-évaluation, celui de la banque de prêt et ceux destinés aux recherches par les usagers.

Dans le souci de pallier l'inexistence d'un système de prêts et des statistiques, le programme informatique choisi pour gérer la base de données doit avoir des fonctions permettant de gérer les prêts, les statistiques, etc.

En ce qui concerne la résolution du problème spécifique relatif à l'impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne, elle passe par les mesures à prendre pour garantir la disponibilité permanente d'une connexion Internet de qualité au centre de documentation d'une part, et d'autre part, sur les ordinateurs qui seront destinés aux lecteurs et autres demandeurs d'informations.

La restitution de notre vision de résolution de la problématique suivra les étapes suivantes :

- fixation des objectifs ;
- revue de la littérature ;
- formulation des hypothèses de travail ;
- choix méthodologique ;
- analyse des données et diagnostic ;
- proposition des approches de solutions ;
- conditions de la mise en œuvre des propositions.

Tableau n°4 : Tableau de bord de l'étude portant sur : « Contribution à l'informatisation du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU »

NIVEAUX D'ANALYSE		PROBLEMATIQUES	OBJETCIFS	CAUSES SUPPOSEES	HYPOTHESES
Niveau général		Problème général Gestion non performante du CIDE	Objectif général Rendre performante la gestion du CIDE	Cause générale -	Hypothèse générale -
Niveaux spécifiques	1	Problème spécifique n°1 Inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre	Objectif spécifique n°1 Rendre opérationnelle et accessible aux usagers du centre, la base de données des ressources documentaires	Cause spécifique n°1 Caractère non fonctionnel de la base de données des ressources documentaires	Hypothèse spécifique n°1 Le caractère non fonctionnel de la base de données des ressources documentaires a pour conséquence son inaccessibilité aux usagers du centre
	2	Problème spécifique n°2 Inexistence d'un système de prêt et des statistiques	Objectif spécifique n°2 Assurer une gestion performante des prêts et des statistiques	Cause spécifique n°2 Absence d'un système moderne de gestion des prêts et des statistiques	Hypothèse spécifique n°2 L'absence d'un système moderne de gestion des prêts et des statistiques est à l'origine de la gestion peu performante des prêts et des statistiques
	3	Problème spécifique n°3 Impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne	Objectif spécifique n°3 Amener les responsables à créer les conditions d'accès des usagers du centre aux services en ligne	Cause spécifique n°3 Absence d'un service d'accès à l'information sur Internet dans le centre	Hypothèse spécifique n°3 L'impossibilité d'accès des usagers à des services en ligne est la conséquence de l'absence d'un service d'accès à l'information sur Internet dans le centre

CHAPITRE PREMIER

**OBJECTIFS DE L'ETUDE,
COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES,
VERIFICATION DES HYPOTHESES ET DIAGNOSTIC**

SECTION I : OBJECTIFS DE L'ETUDE, CAUSES ET HYPOTHESES LIEES AUX PROBLEMES IDENTIFIES, REVUE DE LA LITTERATURE

Paragraphe 1 : Objectifs, causes et hypothèses de l'étude

I. Objectifs de l'étude

Dans le souci de trouver des solutions aux problèmes qui se posent au centre de documentation du MEHU, principalement celui de la gestion non performante du CIDE, il nous a paru fondamental de fixer des objectifs à atteindre. Dans ce cadre, nous avons identifié un objectif général que nous avons décliné en objectifs spécifiques.

A. Objectif général

L'objectif général est de rendre performante la gestion du CIDE.

B. Objectifs spécifiques

L'objectif général présenté ci-dessus est subdivisé en trois (03) objectifs spécifiques, chaque problème spécifique faisant donc l'objet d'un objectif spécifique. Ces objectifs spécifiques se présentent ainsi qu'il suit :

● Objectif spécifique N°1

Rendre opérationnelle et accessible aux usagers du centre, la base de données des ressources documentaires.

● Objectif spécifique N°2

Assurer une gestion performante des prêts et des statistiques.

● Objectif spécifique N°3

Amener les responsables à créer les conditions d'accès des usagers du centre aux services en ligne

II. Causes et hypothèses liées aux problèmes identifiés

Elles s'articulent autour du niveau général et des niveaux spécifiques des problèmes en résolution.

A. Causes et hypothèses liées au problème général

Le problème général identifié est la gestion non performante du CIDE. Ce problème général tire sa cause de l'absence de politique et de vision dans la gestion du centre de documentation du MEHU depuis les années 2000. Tout porte à croire que la prise de conscience des gouvernants par rapport aux problèmes du centre de documentation n'est pas encore réelle. C'est pourquoi nous avons retenu comme hypothèse : *L'absence de politique et de vision est à la base de la gestion non performante du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU.*

B. Causes et hypothèses liées au problème spécifique n° 1

A propos de l'inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre, les causes supposées sont :

- le caractère non fonctionnel de la base de données des ressources documentaires ;
- l'existence d'un catalogue manuel de recherche documentaire.

Parmi ces causes supposées, la première nous paraît la plus probable. Aujourd'hui, avec les avancées connues par les technologies en matière d'information et de

communication, l'existence d'un catalogue manuel ne se justifie plus et ne saurait donc être une cause principale au problème spécifique n° 1. Si on en est arrivé à un tel problème, c'est certainement parce qu'on n'a pas mesuré la place qu'occupe l'accès aux bases de données informatisées des ressources documentaires par les usagers dans la satisfaction de leurs besoins. L'hypothèse que nous avons avancée par rapport au problème spécifique n°1 est la suivante : *le caractère non fonctionnel de la base de données des ressources documentaires a pour conséquence son inaccessibilité aux usagers du centre.*

C. Causes et hypothèses liées au problème spécifique n° 2

Au sujet de la gestion peu performante des prêts et des statistiques, cette situation a pour causes supposées :

- l'inexistence de possibilité de prêt à domicile ;
- l'inexistence de système d'abonnement des lecteurs ;
- l'absence d'un système moderne de gestion des prêts et des statistiques.

L'examen de ces différentes causes nous permet d'affirmer que celle qui est en troisième position nous paraît être la principale. L'hypothèse que nous émettons au sujet du problème spécifique n°2 est : *L'absence d'un système moderne de gestion des prêts et des statistiques est à l'origine de la gestion peu performante des prêts et des statistiques.*

D. Causes et hypothèses liées au problème spécifique n° 3

En ce qui concerne l'impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne, les causes supposées sont :

- l'absence d'un service d'accès à l'information sur l'Internet ;
- l'absence d'ordinateurs réservés aux usagers pour effectuer leurs recherches ;

- la disponibilité non permanente de la connexion à l'Internet de qualité.

La cause qui nous semble plus fondée est la première, en ce sens que, si un service d'accès à l'Internet accessible aux usagers existait dans le centre, cela impliquerait d'une part, la disponibilité d'ordinateurs en nombre suffisant et d'autre part, la mise en œuvre de moyens devant concourir à garantir la permanence de la connexion à l'Internet. L'hypothèse que nous avons retenue par rapport au problème spécifique n°3 s'intitule ainsi qu'il suit : *l'impossibilité d'accès des usagers à des services en ligne est la conséquence de l'absence d'un service d'accès à l'information sur Internet dans le centre.*

Le problème général et les problèmes spécifiques étant exposés, les objectifs formulés, les causes supposées identifiées et enfin les hypothèses de travail formulées, il reste à vérifier lesdites hypothèses, établir un diagnostic et proposer des approches de solutions aux problèmes en étude. Toutefois, il est à noter que la réalisation de ces trois opérations est subordonnée à une étape très importante, celle de la collecte des données à analyser. Aussi, est-il important de définir une méthodologie de collecte avant d'entamer l'opération de rassemblement des informations.

Paragraphe 2 : Revue de la littérature

Il découle de nos recherches qu'au niveau national, il n'y a malheureusement pas beaucoup de publications relatives à l'informatisation des centres de documentation. Les quelques mémoires que nous avons exploités à l'ENAM traitent de la gestion électronique des documents d'archives et le plus souvent, c'est la numérisation qui est prise en compte. Par contre, au niveau international la moisson a été abondante.

Belco (2010) a proposé des pistes pour informatiser le prêt des documents à la bibliothèque de la FSS avec le logiciel Koha.

La bibliothèque du Conseil Général de Savoie (2007) a énuméré les raisons qui peuvent guider la prise de décision d'informatisation d'une unité documentaire. Elle indique les conditions que l'unité doit remplir pour la réussite de l'opération, les différents services qui doivent être pris en compte, les différentes étapes de l'informatisation, les avantages que peuvent en tirer aussi bien le personnel que les usagers de la structure. Il en ressort que l'informatisation des tâches est plus qu'une nécessité dans les services d'information documentaire.

Accart et Réthy (2008) ont abordé plusieurs aspects notamment, les objectifs de l'informatisation, les problèmes à éviter, la constitution d'un groupe de projet, le choix du logiciel documentaire, les conséquences de l'informatisation, la gestion électronique des documents, le travail documentaire en réseau et la typologie des réseaux. Parlant de réseau, ils affirment que cette technologie est vieille de plusieurs décennies et que sa mise en œuvre dans un centre d'information documentaire est utile à plus d'un titre. Elle facilite le travail partagé, permet aux ordinateurs d'échanger des données sous diverses formes : texte, données chiffrées, image, son, etc. Un accent a été mis sur les moyens nécessaires : serveurs, ressources

informatiques, humaines, applications informatiques, matériels de sécurité, supports, etc. Les bienfaits de l'accès aux services de l'Internet n'ont pas été occultés.

Duchemin (1996) a montré qu'avec les rapides progrès dans le monde de l'informatique documentaire, le développement des réseaux, l'arrivée de nouveaux supports, la nécessité de travailler en coopération, le renforcement des échanges bibliographiques, l'informatisation de la bibliothèque ou du centre de documentation est devenue un impératif. Comme on le remarque si bien, tout projet d'informatisation pour être viable, doit être fondé sur des bases juridique et institutionnel. Au Bénin, malheureusement, s'il existe une politique dans ce domaine, elle serait à l'étape embryonnaire. Chaque structure documentaire élabore sa stratégie comme elle l'entend et en fonction des desiderata de sa structure de tutelle. Pour éviter les conséquences inéluctables d'une telle situation, il urge que des dispositions soient prises afin que toute action respecte les politiques et stratégies mises en place en la matière au niveau national.

Brochu (2004) s'appuie sur une solide expérience de terrain réalisée dans quatre musées témoins, choisis pour la représentativité de leur situation face à la démarche d'informatisation. Il fournit une méthode et des outils pratiques qui permettent d'engager et de maîtriser dans un temps limité l'informatisation exhaustive des collections, quelles que soient les difficultés diagnostiquées au départ, et en fonction des objectifs fixés. Certes, le livre de Brochu traite de l'informatisation des musées et non de celle des centres de documentation ; cependant il s'est focalisé sur des cas pratiques de projets d'informatisation et tire des enseignements très pertinents exploitables pour tout service documentaire. Plusieurs points relatifs à l'informatisation ont été traités : quelles questions se poser, quelles méthodes utiliser et quelles seront les ressources nécessaires, etc.

SECTION II : COLLECTE DES DONNEES, ANALYSE DES RESULTATS ET DIAGNOSTIC

Paragraphe 1 : Méthodologie et collecte des données

I. Méthodologie de collecte

Pour vérifier les hypothèses, établir le diagnostic afin de disposer d'éléments objectifs de proposition de solutions, nous avons adopté une méthodologie qui combine la recherche documentaire, l'observation directe sur le terrain et une enquête auprès des usagers externes du CIDE et du personnel du MEHU.

A. Observation directe et exploitation documentaire

Une observation très structurée du lieu de stage a été très efficace. Elle a donné des résultats très intéressants et un portrait complet et fidèle de la situation en étude. Nous avons pu avoir des éléments d'information sur le cadre physique de l'étude et divers autres renseignements.

L'exploitation documentaire a consisté en la recherche et consultation des documents juridiques tels que les décrets et arrêtés qui organisent les structures ou nomment les agents, le registre d'inscription des lecteurs, les rapports d'activités du centre, d'une part et d'autre part, les ressources documentaires nationales et étrangères ayant abordé la question de l'informatisation des services documentaires.

B. Enquête sur le terrain

Elle a consisté à recueillir des informations utiles et fiables par la réalisation des entretiens avec certains agents et des personnalités du MEHU. Dans un premier temps, nous nous sommes entretenu avec tous les agents en service au CIDE. Ensuite, nous avons interviewé les agents des autres structures du ministère, en priorité les cadres, à des postes de responsabilité ou non : directeurs et responsables de structures, conseillers techniques, chefs de cellules, de services et de divisions, points focaux, secrétaires, etc. Certains agents des Directions Départementales de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme (DDEHU) de l'Atlantique-Littoral et de l'Ouémé-Plateau, ont également été interviewés.

En dehors de ces entretiens, la collecte d'informations s'est faite également à l'aide de questionnaires. En effet, nous avons élaboré deux questionnaires différents : l'un à l'endroit des usagers externes du centre et l'autre à l'attention des agents du ministère.

II. Collecte des données

Pour collecter les données, les questionnaires élaborés ont été distribués aux usagers externes du CIDE et au personnel du ministère sur la période allant du 31 octobre au 21 novembre 2011. Les questionnaires remplis ont été par la suite récupérés et ont fait l'objet de dépouillement et d'analyse.

Paragraphe 2 : Présentation des résultats de l'enquête, analyse, vérification des hypothèses et diagnostic

I. Présentation des résultats de l'enquête

A. Taux de réponse et qualité des répondants

Un total de cent (100) questionnaires a été distribué, soit cinquante (50) aux usagers externes et cinquante (50) aux agents du ministère. Le taux de réponse pour les usagers externes est de 100% alors qu'il est de 92% pour les agents du ministère, soit un taux de récupération de 96% de l'ensemble des questionnaires distribués.

Tableau n°5 : Répartition des usagers par type et profession/fonction

Type d'usagers	Profession/fonction	Effectif	Pourcentage
Usagers externes	Elève	9	18
	Professeur	14	28
	Etudiant	27	54
Agents du MEHU	Secrétaire de direction	4	8,69
	Opérateur de saisie	5	10,87
	Agent de soutien	5	10,87
	Planificateur	7	15,21
	Financier	4	8,70
	Directeur	3	6,52
	Environnementaliste	8	17,40
	Gestionnaire des RH	5	10,87
Autres	5	10,87	

B. Connaissance de l'existence du CIDE

77% des usagers externes affirment avoir connu le CIDE par le biais d'un parent, ami ou collègue, 8% par les médias ou par hasard et 15% par d'autres canaux. 91% des agents du MEHU affirment avoir connu le CIDE par le biais de l'organigramme et de l'administration du ministère, 7% par un parent, ami ou collègue alors que 2% affirment ne pas être informés de son existence.

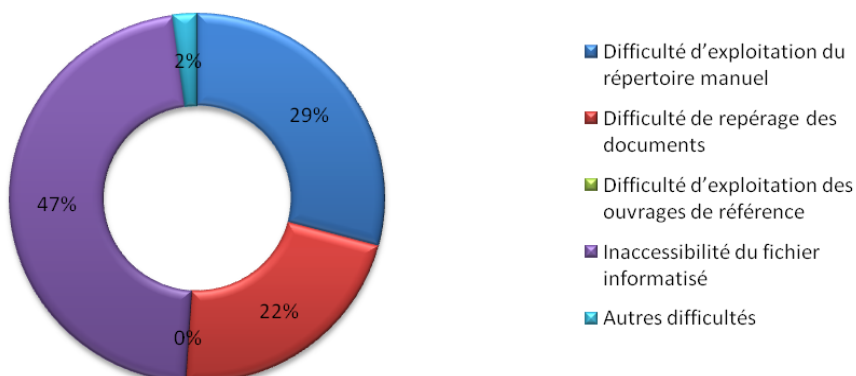
Tableau n°6 : Fréquentation du centre par type d'usagers

Type d'usagers	Réponse	Effectif	Pourcentage
Usagers externes	Plusieurs fois par semaine	4	8
	Une fois par semaine	13	26
	2 ou 3 fois par mois	33	66
Usagers internes	Plusieurs fois par semaine	3	6,52
	Une fois par semaine	7	15,22
	2 ou 3 fois par mois	36	78,26

C. Accès au fonds documentaire et outils de recherche utilisés

En ce qui concerne l'accès au fonds documentaire du CIDE, les usagers utilisent majoritairement (76,04%) le répertoire bibliographique manuel. Environ 16% accèdent directement au fonds documentaire et le reste (moins de 9%) ont recours à l'assistance d'un agent du CIDE. Aucun usager n'utilise ni la bibliographie pour retrouver les documents à consulter, ni plus d'un outil à la fois. Environ 90% des usagers déclarent ne pas avoir un accès facile au fonds documentaire. Parmi ceux-là, un sur deux (soit 46,87%) attribue cette difficulté à l'inaccessibilité du fichier informatisé.

Graphique n°1 : Difficultés rencontrées pour accéder au fonds documentaire



Parmi les personnes interrogées, 65,63% se disent non satisfaites des délais de réponse à leurs demandes, seulement 40,63% sont satisfaites des prestations du CIDE. La majorité des personnes interrogées (54,16%) affirment que le taux de satisfaction par rapport au contenu des documents se situe entre 0 et 25%. Une minorité (16,67%) affirme que ce taux dépasse les 50%.

Graphique n°2 : Taux de satisfaction des usagers

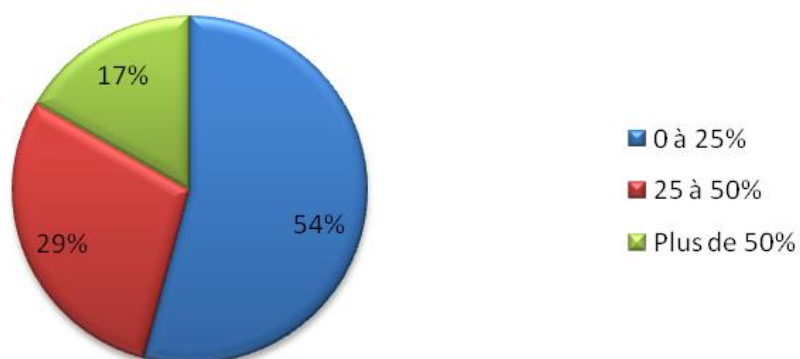


Tableau n°7 : Services importants non disponibles et utilisation de l'Internet

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Prêt à domicile	17	17,71
Consultation en ligne	36	37,50
Photocopie de document	00	00
Gravage de document sur CD	14	14,58
Consultation sur place	00	00
Exploitation de répertoire informatisé	25	26,04
Diffusion sélective de l'information	01	1,04
Abonnement	3	3,13
Total	96	100

Le tableau ci-dessus nous indique que la majorité des personnes enquêtées (37,50%) estime que la consultation en ligne est un service important mais qui n'existe pas dans le centre. Après la consultation en ligne, c'est le répertoire informatisé que 26,04% des personnes enquêtées ont choisi comme service important n'existant pas au CIDE. Selon 17,71% des personnes enquêtées, c'est plutôt le prêt à domicile alors que 14,58% ont opté pour le gravage de document sur disque compact.

II. Analyse des données

L'analyse des résultats de l'enquête révèle que :

- la majorité des usagers fréquente le CIDE deux à trois fois par mois (78,26% pour les usagers internes et 66% pour les usagers externes). Ces chiffres assez

élevés confirment le caractère de centre de documentation spécialisé du CIDE. En effet, les usagers ne se déplacent que lorsqu'ils sont dans le besoin d'information, contrairement aux élèves et étudiants qui sont obligés de se déplacer dans les bibliothèques scolaires et/ou universitaires parce qu'ils sont en situation d'apprentissage, ce qui nécessite de fréquentes recherches d'information. L'analyse confirme également que les usagers du CIDE sont en majorité des étudiants (54%), des professeurs (28%) et des élèves (18%) ;

- le principal outil de recherche utilisé par les usagers du CIDE est le répertoire bibliographique (utilisé par 76,04% des usagers). 90% des usagers n'ont pas un accès facile au fonds documentaire. Ces usagers attribuent cette situation à l'inexistence d'un fichier informatisé qui, s'il existait, pourrait permettre de croiser des termes de recherche et garantir de ce fait la satisfaction de leurs besoins ;
- la majeure partie des usagers n'est pas satisfaite des délais de réponse à leurs besoins et les taux de satisfaction de la majorité des demandes sont bas. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette situation : l'inexistence d'un service d'accès à l'information en ligne, les difficultés liées à l'utilisation du catalogue manuel, le peu d'assistance dont bénéficient les usagers, etc. Cela a certainement une influence négative sur le taux de fréquentation du CIDE qui est de plus en plus bas.

Il convient de retenir globalement que le dépouillement des résultats de notre enquête a révélé beaucoup de problèmes. Ces problèmes témoignent de ce que des efforts doivent être faits si tant est qu'il est nécessaire que le CIDE contribue à l'atteinte des objectifs fixés au MEHU. Ces problèmes ont été notés à deux niveaux.

- **Au plan interne**

L'enquête nous a permis de nous rendre compte qu'il y a des agents qui ne savent même pas qu'un tel centre existe dans leur ministère. Par ailleurs, seule une poignée de la majorité d'agents informés de l'existence du CIDE le fréquente et ce, de façon sporadique. Les autres ne trouvent aucun intérêt à s'y rendre. Certains par contre, n'y vont plus parce qu'ils ont été plusieurs fois déçus des prestations offertes et du taux bas de satisfaction de leurs demandes. Les agents sont unanimes à reconnaître l'utilité du centre et à admettre que l'informatisation de ses services permettrait l'accès rapide et facile à l'information et aurait comme conséquence, l'accroissement du taux de fréquentation qui, jusqu'à présent, demeure faible.

- **Au plan externe**

A ce niveau, les documents collectés ont mis l'accent sur les difficultés que rencontrent les usagers pour accéder à l'information recherchée en raison du caractère manuel de la recherche et de l'inaccessibilité du fichier informatisé. Cette situation est à l'origine des délais très longs des réponses aux demandes, du faible taux de satisfaction des demandes et de celui de fréquentation du CIDE. Comme les agents du CIDE, les usagers externes ont tous estimé que la recherche en ligne ou dans un fichier informatisé comporte à coup sûr beaucoup plus d'avantages.

III. Vérification des hypothèses

Il sera procédé dans ce paragraphe, à la vérification des hypothèses qui avaient été formulées au départ. Ensuite, nous établirons un diagnostic lié à chaque problème.

Les données collectées, présentées et analysées nous permettent d'avoir des informations nécessaires pour la vérification des hypothèses qui ont été préalablement posées. Trois (03) problèmes spécifiques étaient identifiés et donc,

trois (03) hypothèses avaient été formulées. Il est question de passer à leur vérification à la lumière des résultats des enquêtes.

➤ **Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 1**

Les données quantitatives qui ont servi de base à notre analyse ont révélé que l'inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre est due à plusieurs éléments :

- le caractère non fonctionnel de la base de données des ressources documentaires qui s'explique par l'inaccessibilité du fichier informatisé. Selon 46,87% des usagers interrogés, l'inaccessibilité du fichier informatisé constitue la principale cause des difficultés d'accès au fonds documentaire ;
- l'existence de répertoire bibliographique manuel attesté par les 76,04% des personnes enquêtées qui sont obligées de l'utiliser pour faire leur recherche.

➤ **Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 2**

En ce qui concerne le problème spécifique de l'inexistence d'un système de prêt et des statistiques, les données analysées révèlent que cette situation est due à :

- l'impossibilité de prêt à domicile. Parmi les usagers interrogés, ils sont 17, soit 17,71% à estimer que ce service est très important mais que, malheureusement, il n'existe pas au CIDE ;
- l'inexistence de système d'abonnement des lecteurs. En effet, 3 usagers parmi ceux qui ont été interrogés, pensent que l'abonnement est d'autant important que son service ne puisse faire défaut au CIDE ;

- l'absence d'un système moderne de gestion des prêts et des statistiques.

➤ **Vérification de l'hypothèse relative au problème spécifique n° 3**

Eu égard aux données que nous avons collectées et analysées, l'impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne s'explique par :

- l'absence d'un service d'accès à l'information sur Internet. Parmi les usagers interrogés, 36, soit 37,50% ont estimé que ce service est nécessaire, mais qu'il n'existe malheureusement pas au CIDE ;
- l'absence d'ordinateurs réservés aux usagers pour leurs recherches. Le fichier informatisé n'étant pas accessible aux usagers, l'accès au service de recherche en ligne n'étant pas possible pour eux non plus, il est évident qu'aucun ordinateur ne puisse leur être réservé pour travailler et qu'on ne puisse non plus parler de disponibilité de la connexion Internet.

IV. Etablissement du diagnostic

➤ **Elément du diagnostic relatif au problème spécifique n° 1**

La vérification de l'hypothèse relative à l'inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre a révélé deux causes majeures :

- le caractère non fonctionnel de la base de données des ressources documentaires ;
- l'existence et l'utilisation de répertoire bibliographique manuel pour les recherches d'information.

➤ **Élément du diagnostic relatif au problème spécifique n° 2**

La vérification de l'hypothèse relative à la gestion peu performante des prêts et des statistiques a fait ressortir quelques causes fondamentales qui sont :

- l'inexistence de possibilité de prêt à domicile ;
- l'inexistence de système d'abonnement des lecteurs ; et
- l'absence d'un système moderne de gestion des prêts et des statistiques.

➤ **Élément du diagnostic relatif au problème spécifique n° 3**

La vérification de l'hypothèse relative à l'impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne a révélé plusieurs causes essentielles qui s'énoncent ainsi qu'il suit :

- l'absence d'un service d'accès à l'information sur l'Internet ;
- l'absence d'ordinateurs réservés aux usagers pour leurs recherches ; et
- la disponibilité non permanente de la connexion à l'Internet de qualité.

CHAPITRE DEUXIEME

APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

SECTION I : APPROCHES DE SOLUTIONS AUX

PROBLEMES IDENTIFIES

Une fois que les différents problèmes ont été identifiés et que le diagnostic est posé, il est nécessaire de faire des propositions visant à leur résolution pour, à terme, garantir de meilleures prestations aux usagers et augmenter le taux de fréquentation du CIDE.

I. Approches de solutions au problème spécifique n°1

Le problème spécifique n°1 que nous avons identifié est ainsi libellé : *Inaccessibilité de la base de données des ressources documentaires aux usagers du centre.*

Dans le cadre de la réalisation de la présente étude, et dans le souci d'opérer un choix judicieux de logiciel documentaire pour le CIDE, nous avons parcouru quelques structures documentaires à Cotonou, Abomey-Calavi et Porto-Novo pour savoir les logiciels qui y sont utilisés.

Les unités documentaires de l'UAC (FSA, BU, ENAM, FSS, ENEAM, etc.) par exemple, ont en commun un catalogue géré par le logiciel Koha ; le Ministère de l'Agriculture, de l'Élevage et de la Pêche (MAEP) et l'Institut Français de Cotonou, ancien Centre Culturel Français, utilisent le logiciel PMB ; par contre, CDS-ISIS gère le catalogue à la Bibliothèque Nationale (BN), à l'Institut National des Recherches Agricoles du Bénin (INRAB) et au MEHU.

Plusieurs paramètres peuvent guider une structure documentaire dans le choix du logiciel. Entre autres, on peut retenir :

- la taille, la mission et les objectifs de l'unité documentaire ;
- les fonctions offertes par le logiciel. Il s'agit des avantages et des utilitaires présentés par un logiciel et qui le rendent plus intéressant par rapport à un autre. Les fonctions les plus souvent recherchées sont : la convivialité, le catalogage, la recherche, la gestion des prêts et des statistiques, la possibilité de transfert des données sur l'Internet, l'intégration des données d'un autre logiciel documentaire, etc. ;
- l'environnement institutionnel. Il s'agit de savoir quel est le logiciel documentaire utilisé par les autres structures documentaires qui appartiennent à la même institution que soi ;
- l'environnement informatique nécessaire. Il est question ici de savoir quel est l'environnement informatique (Dos, Windows, Linux, etc.) que nécessite le fonctionnement du logiciel ;
- l'utilisation ou non du logiciel par d'autres structures documentaires et donc, par d'autres professionnels ;
- le respect des normes de catalogage et d'échanges de données sur support informatique ;
- les problèmes rencontrés par les spécialistes qui l'utilisent et l'existence d'une communauté virtuelle d'utilisateurs.

Chacun des trois logiciels a des points forts et des points faibles.

❖ Brève présentation des logiciels CDS-ISIS, PMB et Koha

▪ CDS-ISIS

Computerized Documentation System / Integrated Set of Information Services est un logiciel de gestion de base de données textuelles produit et distribué depuis les années 1970 par l'UNESCO. A proprement parler, il n'est pas fait pour gérer la documentation, mais tout type de base de données non numériques. Cependant, les services d'information de par le monde l'utilisent, surtout dans les pays en développement (de Smet, 2009², p.3 cité par Mègnigbèto, 2010, p .1). Ce n'est pas un système intégré de gestion de bibliothèque. Une modernisation du logiciel a débuté et a abouti à un système intégré de gestion de bibliothèque dénommé ABCD, de l'espagnol Automatisación de bibliotecas y Centros de Documentación (en français, Automatisation des Bibliothèques et Centres de Documentation), qui tourne dans un environnement client/serveur et dont les fonctions sont accessibles à travers un navigateur (Mègnigbèto, 2010, p.1).

▪ PMB

Equivalent de "Pour Ma Bibliothèque", PMB est un logiciel libre de gestion de bibliothèque dont le développement est coordonné par la société PMB Services. Il est un système intégré de gestion de bibliothèque tournant dans un environnement client/serveur et dont les fonctions sont exécutées à travers un navigateur. PMB est entièrement intégré à l'environnement web et repose sur une plateforme Apache-PHP-MySQL. Il est multi plate-forme et tourne donc aussi bien sous Linux, Mac OS que sous Windows. Du point de vue du fonctionnement, PMB se divise en deux parties ou modules : le module de gestion, et le module d'interrogation ou Open Public Access Catalogue (OPAC),

² de Smet, Egbert, 2009. The abcd of ABCD : the reference manual : version 1.0. URL : http://bvsmodelo.bvsalud.org/download/abcd/manuais/ABCofABCD_actualizado.pdf

ou encore catalogue public. Le module OPAC est essentiellement pour le grand public, c'est-à-dire les usagers du système d'information documentaire, pour les besoins de recherche documentaire. Le module de gestion présente la plupart des fonctions du logiciel : catalogue, circulation, autorités, éditions, diffusion sélective de l'information et administration. Cependant, PMB a des insuffisances dans l'affichage des notices bibliographiques au format ISBD et dans la production de données au format MARC d'échanges de données bibliographiques entre systèmes informatiques. En conséquence, il ne peut être utilisé que dans le cas où il n'y a pas obligation de respect des normes MARC et ISBD (Mêgnigbèto et al., 2011).

- **Koha**

Koha est un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) développé, à partir des années 2000, par une communauté d'informaticiens sur des environnements informatiques libres. Il fonctionne particulièrement bien sur les plateformes GNU, Linux, Debian. Mais il fonctionne également sur la plateforme Windows. Comme PMB, il tourne dans un environnement client/serveur et ses fonctions sont exécutables à travers un navigateur, ce qui lui confère une certaine convivialité. Il inclut entre autres : un système complet de catalogage, respectant les formats MARC, un module de circulation (prêts, retours, transferts inter-sites, gestion des retards...), un module d'acquisition, un module de bulletinage et de gestion des abonnements de périodiques et une interface d'interrogation ou catalogue public (OPAC).

❖ **Choix du logiciel documentaire à utiliser au CIDE**

Après avoir exploré les différentes possibilités offertes par chacun de ces trois logiciels, notre choix a porté sur PMB. Plusieurs raisons expliquent ce choix. Bien que PMB et Koha aient presque les mêmes caractéristiques techniques, il est à noter que l'utilisation de Koha requiert des compétences et aptitudes poussées en informatique. Koha est également un logiciel très lourd, qui n'est recommandé que pour les services documentaires qui ont une grande envergure et qui disposent d'un fonds documentaire très important (Bibliothèques nationales, Bibliothèques universitaires, Bibliothèque de lecture publique, etc.). Il est vrai que PMB comporte quelques insuffisances dont nous avons parlé plus haut. Cependant, il n'existe aucune contrainte réglementaire en matière de logiciel documentaire ou de normes de traitement intellectuel et informatique des données bibliographiques au Bénin. C'est ce qui justifie le choix porté sur PMB. Nous l'avons donc téléchargé et l'avons installé dans un environnement client/serveur de Wamp.

1. Exemples de saisies dans la base de données

Une fois que nous avons installé le logiciel PMB, nous avons saisi cinquante références bibliographiques correspondant à des ouvrages que nous avons sélectionnés au hasard dans le fonds documentaire du CIDE. Voici cinq (05) références tirées de la base de données :

1

Afrique [texte imprimé] : paradis et enfer des animaux / Josef Vagner. - Prague, Tchécolovaquie : Grund, 1989. - 240p.

Langues : Français (*fre*)

Mots-clés : Forêt ; Faune sauvage ; ressource naturelle ; végétation

2

Changements climatiques, désertification, diversité biologique, et forêts [texte imprimé] / Jean-Claude Bergonzini. - Paris, France : Silva, 2004. - 146p.

Langues : Français (*fre*)

Mots-clés : Changement climatiques ; désertification ; diversité biologique

3

Contraintes environnementales et qualité de l'eau de boisson dans l'arrondissement d'Avagbodji / Commune des Aguégoués au Bénin [texte imprimé] / Joseph Allognon. - Ab-Calavi, Bénin : FLASH, 2004. - 54p.

Langues : Français (*fre*)

Mots-clés : Pollution de l'eau ; qualité de l'eau ; Avagbodji ; Bénin

4

Etude de la pollution atmosphérique dans la ville de Cotonou [texte imprimé] : évaluation du taux de saturation du sang au monoxyde de carbone en fonction du temps d'exposition / Angèle Mélanie Ahokpe. - Abomey-Cal, Bénin : EDP, 2001. - 90p.

Langues : Français (*fre*)

Mots-clés : Pollution atmosphérique ; Monoxyde de carbone ; Cotonou

5

La gestion locale de Contraintes environnementales et qualité de l'eau de boisson dans l'arrondissement d'Avagbodji / Commune des Aguégoués au Bénin [texte imprimé] / Joseph Allognon. - Ab-Calavi, Bénin : FLASH, 2004. - 54p.

Langues : Français (*fre*)

Mots-clés : Pollution de l'eau ; qualité de l'eau ; Avagbodji ; Bénin

2. Exemple de recherche dans la base de données

Nous avons fait une recherche dans la base de données avec l'équation de recherche : « pollution marine*Bénin » qui représente le besoin de recherche sur le sujet : « pollution marine au Bénin ».

Capture d'écran n°1 : Résultat de recherche effectuée dans la base de données

A partir de cette page vous pouvez : [Retourner au premier écran avec les catégories...](#)

Recherche simple | Recherche multi-critères | Recherche par termes

Vous pouvez lancer une recherche portant sur un ou plusieurs mots (titre, auteur, éditeur, ...).

tout type de document ▼

pollution marine*Bénin

<input checked="" type="checkbox"/> Titres	<input checked="" type="checkbox"/> Auteurs	<input type="checkbox"/> Editeurs
<input type="checkbox"/> Collections	<input type="checkbox"/> Sous-collections	<input type="checkbox"/> Catégories
<input type="checkbox"/> Indexations décimales	<input type="checkbox"/> Mots clés	<input type="checkbox"/> Résumé et notes
<input checked="" type="checkbox"/> Tous les champs		

résultat de la recherche pour le(s) mot(s) pollution marine*Bénin

Titres 3 résultat(s) [afficher](#)

Tous les champs 6 résultat(s) [afficher](#)

[Lien vers autre site](#) [Bibliothèque PMB Services](#) [Faire une recherche avec Google](#) [pmb](#)

II. Approches de solutions au problème spécifique n°2

Le problème spécifique n°2 que nous avons identifié est ainsi libellé :
Inexistence d'un système de prêt et des statistiques.

1. Exemple de gestion du processus de prêt avec le logiciel PMB

A partir de la base de données que nous avons mise en place, nous avons fait un prêt à un usager.

Capture d'écran n°2 : Exemple d'une fiche de lecteur

The screenshot shows a web browser window displaying a reader's profile page. The page is titled "Arnaud LOKO Prêt(s): 0 Réserve(s): 0" and is marked as "Actif". The profile information includes:

- Nom:** Bénin
- Profession:** Comptable
- Année de naissance:** 1976
- Sexe:** Non précisé
- E-mail:** arnaud@yahoo.fr
- Adhésion:** Communauté de Communes
- Code statistique:** Communauté de Communes
- Début:** 04/01/2012
- Fin:** 03/01/2013
- Catégorie:** Adultes
- Numéro:** 125
- Identifiant OPAC:** aloko
- Statut:** Un mot de passe a été affecté.

Below the profile information, there are buttons for "Modifier", "Dupliquer", "Carte", and "Supprimer". There is also a section for "Ajouter un prêt" with an input field and an "Ajouter" button. At the bottom, there is a table for "Prêts en cours (0)" with columns for "No.", "Titre", "Support", "Localisation Section", "Date", "Retour initial", "Prolongation", and "Retour". The table is currently empty, with the text "Aucun exemplaire en prêt." below it.

Capture d'écran n°3 : Exemple de carte de lecteur délivrée à un usager

The screenshot shows a PDF document titled "Arnaud LOKO". The document contains a barcode and the following text:

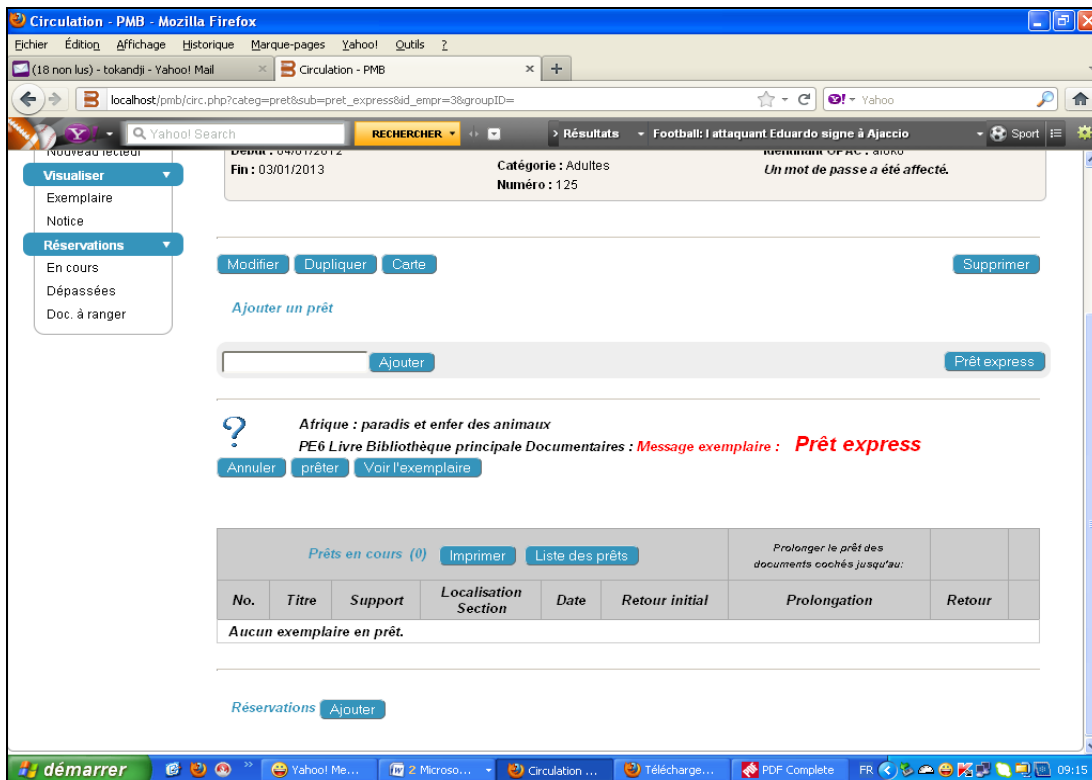
Arnaud LOKO

Bibliothèque test de PMS

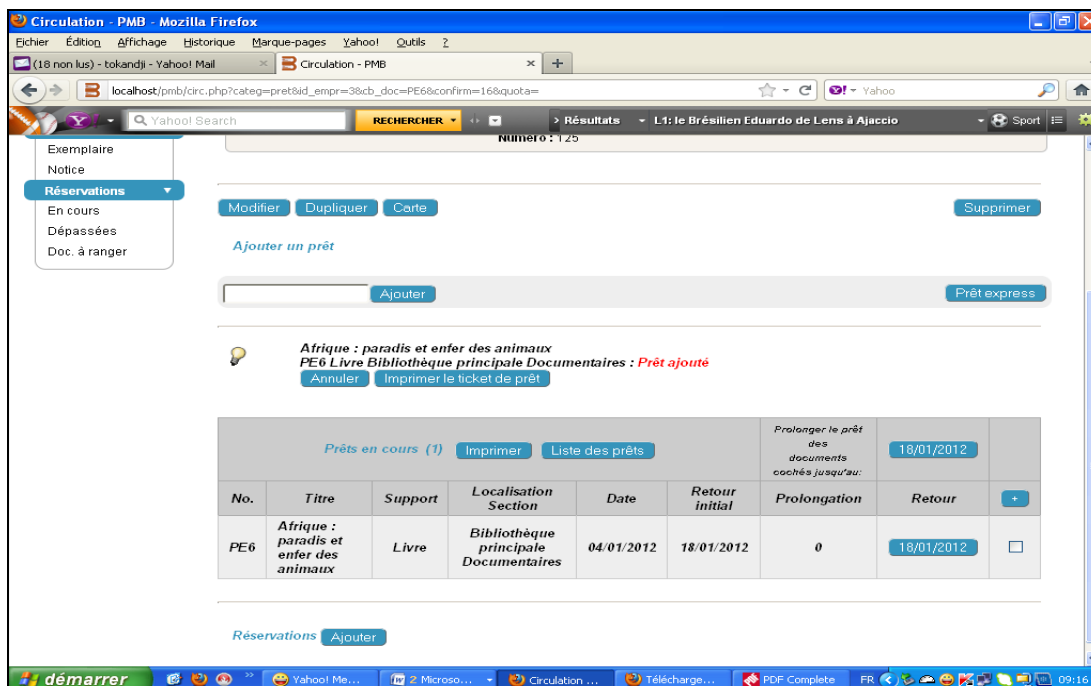
Carte N° : 125

Valable du 04/01/2012 au 03/01/2013

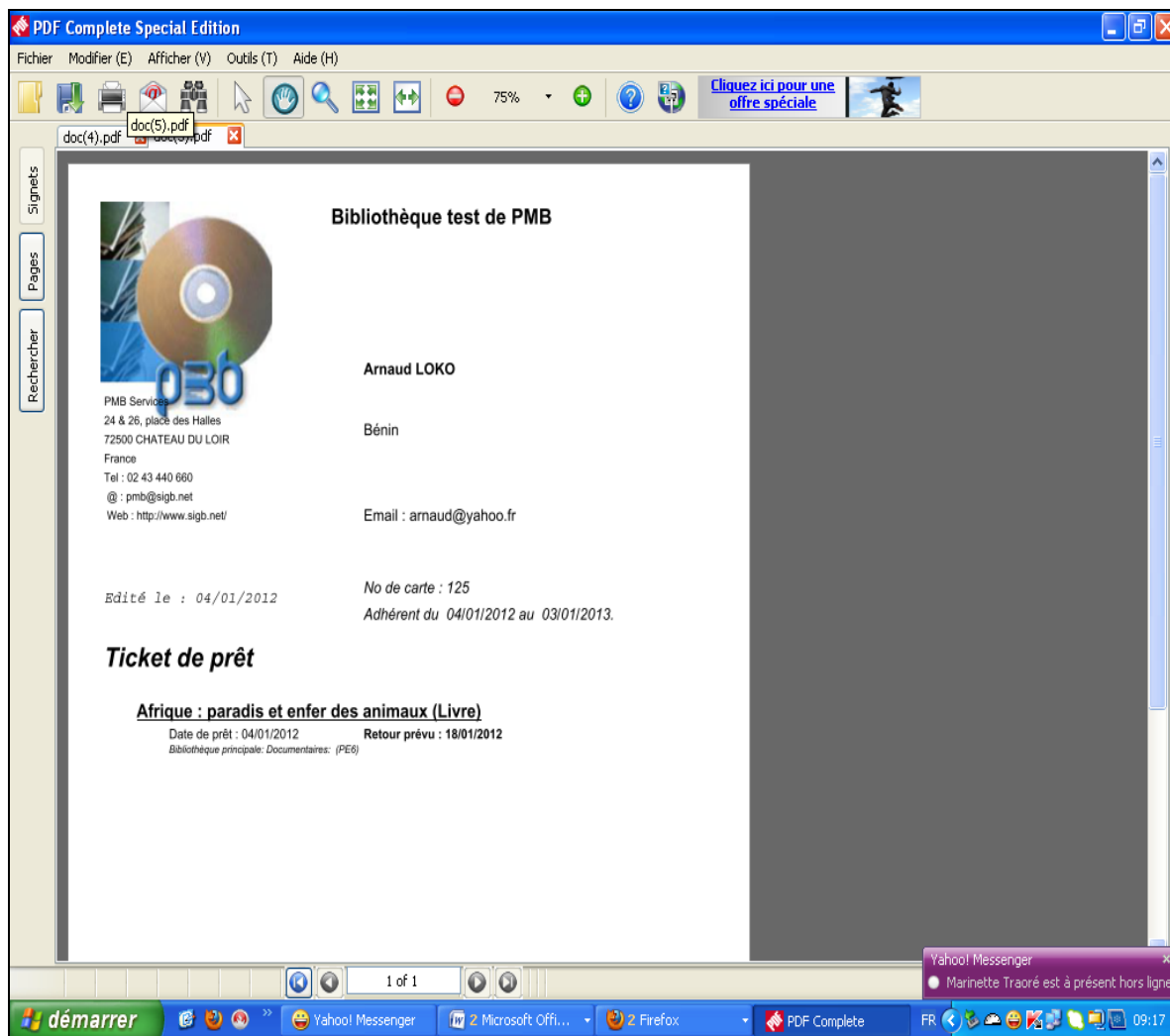
Capture d'écran n°4 : Exemple de prêt en cours à un usager



Capture d'écran n°5 : Exemple de prêt effectué à un usager



Capture d'écran n°6 : Exemple de ticket de prêt délivré à un usager



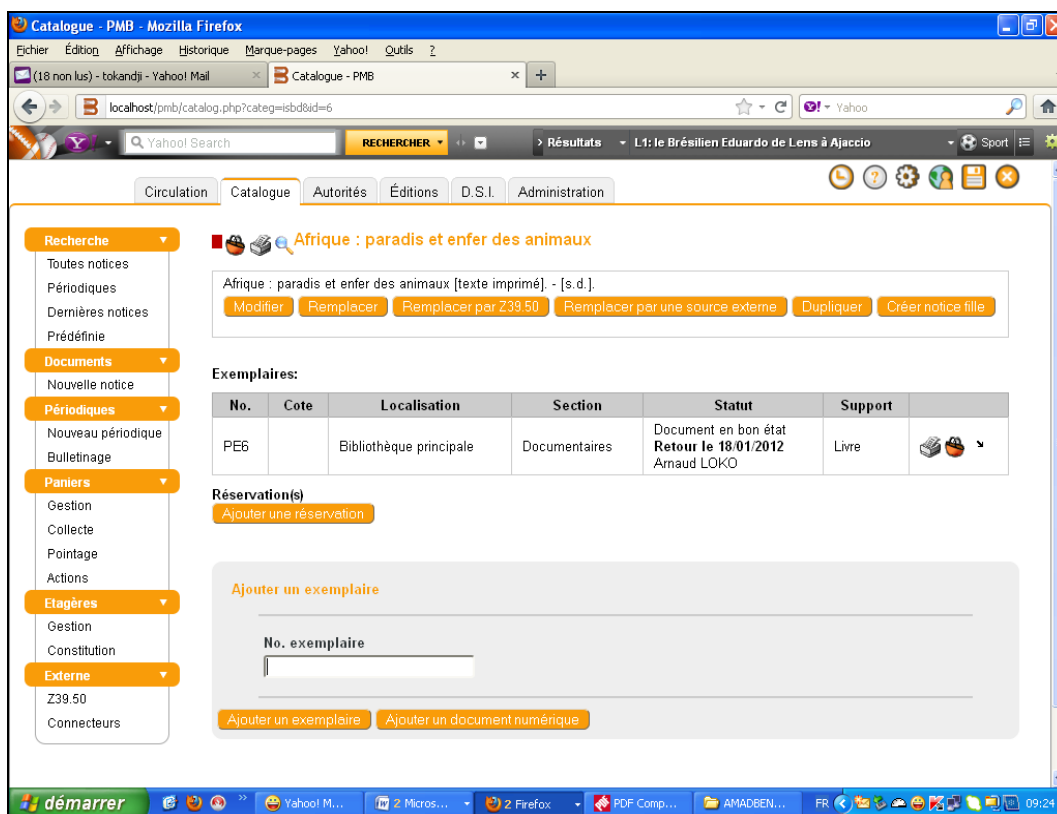
2. Exemple de gestion des statistiques avec le logiciel PMB

Avec le module « Administration » de PMB, nous avons généré quelques statistiques liées au prêt des documents effectué par un usager.

Capture d'écran n°7 : Exemple de statistique de prêt effectué à l'utilisateur Arnaud Loko



Capture d'écran n°8 : Vérification du statut d'un document



IV. Approches de solutions au problème spécifique n°3

Le problème spécifique n°3 s'intitule ainsi qu'il suit : *Impossibilité d'accès des usagers du centre à des services en ligne.*

Pour résoudre ce problème, nous avons fait une expérience qui a consisté à permettre à tout usager n'ayant pas trouvé de réponse satisfaisante à sa demande dans le fonds documentaire du CIDE, d'accéder à l'Internet, à condition que la connexion à l'Internet soit disponible et stable. Sur une période de deux semaines, nous avons mis notre ordinateur portable à contribution. A l'aide d'un câble de connexion, cet ordinateur a été branché à un switch, lui-même relié à un serveur. Les usagers étaient autorisés à utiliser ledit ordinateur pour effectuer des recherches d'informations en ligne. Ceux qui ne pouvaient utiliser l'ordinateur, pour des raisons de non maîtrise de l'outil informatique ou qui avaient besoin d'une assistance quelconque, ont bénéficié de notre aide. A terme, cette expérience a été concluante. Elle a soulagé tous les usagers qui en ont bénéficié, puisqu'elle leur a permis de trouver des informations pertinentes en réponse à leurs différentes préoccupations. A l'issue de l'expérience, ils ont tous souhaité que des dispositions soient prises pour qu'il leur soit désormais possible d'accéder au matériel informatique pour effectuer leurs recherches, soit dans la base de données des ressources documentaires du CIDE, soit sur l'Internet.

SECTION II : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS PROPOSEES ET RECOMMANDATIONS

Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions proposées

A. Prise de conscience des responsables du MEHU

Avant que les solutions envisagées ne puissent être mises en œuvre, les autorités du MEHU à divers niveaux doivent faire preuve de volonté politique et faire le choix stratégique de résoudre les problèmes qui se posent au CIDE. Cette volonté doit se traduire par une prise de conscience du rôle que cette structure peut et doit jouer dans l'atteinte des objectifs de ce département ministériel. Les agents du CIDE ont un rôle essentiel à jouer dans cette prise de conscience. Convaincus de la nécessité d'entreprendre des actions visant à faire jouer au CIDE le rôle qui est le sien, ils doivent mener des démarches à l'endroit des autorités administratives pour obtenir leur adhésion au projet.

B. Renforcement de l'effectif et des capacités du personnel

Pour que les solutions proposées soient mises en œuvre avec l'assurance d'une efficacité certaine, il est nécessaire que l'effectif actuel du personnel du CIDE soit renforcé. Cela passe par la mise à la disposition de ce centre, d'au moins deux (02) agents, tous professionnels de l'information documentaire. Il est aussi impérieux qu'un programme de renforcement des capacités soit élaboré et mis en œuvre au profit du personnel actuel qui y travaille.

C. Formation des usagers à l'utilisation des outils de recherche

Avec la possibilité que les usagers auront désormais d'accéder à la base de données des ressources documentaires et à l'information en ligne, il sera nécessaire qu'une assistance leur soit portée afin qu'ils puissent exploiter au mieux les nouveaux outils de recherche ainsi mis à leur disposition. Plus qu'une assistance, il faudra envisager des séances de formation à leur endroit, à commencer par le personnel du MEHU.

D. Octroi de crédit pour la gestion du CIDE

La mise en œuvre des solutions proposées nécessite la disponibilité de certains matériels et équipements. Pour acquérir ces matériels, équipements et fournitures de bureau, enrichir le fonds documentaire et effectuer un certain nombre de tâches liées à la gestion du CIDE, il est indispensable que des ressources financières soient annuellement prévues à cet effet dans le budget de la direction dont il relève. Ces ressources doivent être un minimum de trente et cinq millions (35.000.000.) de francs CFA).

E. Acquisition de matériel informatique de bonne qualité et en nombre suffisant

Il est nécessaire que le CIDE dispose d'ordinateurs en nombre suffisant pour répondre à l'affluence qu'engendreront les mesures prises pour résoudre les problèmes spécifiques n°1 et 3. Un nombre de six (06) ordinateurs nous paraît suffisant pour les lecteurs et quatre (04) pour le personnel dans la perspective du renforcement de son effectif. Les matériels et équipements doivent être de bonne qualité. Les ordinateurs devront avoir les caractéristiques appropriées et doivent être munis d'un package Microsoft Office 2010 ou plus récent, d'un lecteur

multimédia. Il sera nécessaire d'acquérir également un ordinateur serveur, deux (02) switches, des câbles de connexion, un logiciel de gestion de réseau, un logiciel documentaire (PMB en l'occurrence), un logiciel de gestion de l'Intranet, un logiciel de gravage de données, un logiciel de travail collaboratif, une imprimante multifonction, etc.

F. Sécurisation du matériel et système mis en place

La sécurisation des données et du matériel est un aspect important qui ne doit pas être négligé. A ce titre, il faudra acquérir un logiciel de sauvegarde de données, un antivirus très performant (Kaspersky 2012 par exemple), un onduleur et un régulateur pour chaque ordinateur, du matériel de sauvegarde (Clés USB, disque dur externe de grande capacité, CD-R, CD-RW, etc.). Il est aussi nécessaire de veiller à la disponibilité permanente du courant. Il faudra aussi mettre en place un système de surveillance pour réduire à l'avenir des cas de disparition de document.

G. Mise en place d'un réseau informatique

Les différents ordinateurs doivent être mis en réseau. Il s'agira de les câbler de façon à créer un réseau local appelé LAN (Local Area Network) et à assurer de ce fait, une communication entre lesdits ordinateurs. Considérés comme des clients, ces ordinateurs seront connectés à un serveur par l'intermédiaire de switches. Avec la mise en place du réseau, l'actualisation de la base de données sur les ordinateurs sera aisée. La mise en réseau facilitera également les échanges d'informations, permettra la réalisation des tâches de façon collaborative, assurera l'accès à l'Internet à tous les ordinateurs interconnectés.

H. Renforcement de la connexion à l'Internet

Avant le renforcement de la connexion à l'Internet, il est important de s'assurer que les différents ordinateurs appartiennent à un réseau local préalablement mis en place au niveau du CIDE. Ensuite, la disponibilité permanente et efficace de la connexion à l'Internet doit être assurée. Cette connexion devra être étendue aux ordinateurs qui seront achetés.

I. Recrutement des prestataires de services qualifiés

Il est nécessaire de veiller à ce que les prestataires de service, à qui la réalisation de certains travaux sera confiée, aient les qualifications et expériences requises afin que les travaux soient réalisés dans les règles de l'art.

Paragraphe 2 : Recommandations

I. A l'endroit du personnel du CIDE

A. Rendre dynamique la gestion du CIDE

Le personnel doit faire preuve de professionnalisme et d'esprit d'initiative ; il doit sortir des sentiers battus, chercher à connaître les besoins des usagers et proposer des services qui correspondent auxdits besoins. Il devra par exemple :

- élaborer un plan de développement des collections en adéquation avec les besoins des utilisateurs, réaliser de temps en temps l'inventaire de la collection et ranger les documents aussitôt après leur usage par les lecteurs ;
- mettre à jour périodiquement la base de données des ressources documentaires ;

- diversifier les prestations offertes. On pourrait par exemple, faire parvenir par courrier électronique (e-mail), des informations données à des usagers dont on a préalablement établi la liste (Diffusion Sélective de l'Information) ou informer les usagers des nouvelles acquisitions. On pourrait également offrir la possibilité aux usagers de faire des photocopies de documents au CIDE. Il faut aussi offrir des possibilités de gravage de documents, sans oublier celle de l'accès des usagers à l'Internet ;
- assurer un accueil chaleureux aux usagers de façon que, juste à leur arrivée dans le centre, ils aient déjà une bonne impression de la structure et ce, du fait du traitement dont ils auraient fait l'objet ;
- prendre des dispositions idoines pour gérer et animer correctement l'éco cyber qui sera rendu fonctionnel. Il s'agit d'apporter une assistance aux usagers toutes les fois qu'ils le manifestent, d'éviter que le cyber ne soit détourné par les utilisateurs des objectifs pour lesquels il a été mis en place.

B. Mener des actions de marketing pour faire connaître davantage le CIDE

Avec l'importance de plus en plus accrue que revêt l'information à l'ère des TIC, les structures documentaires doivent être considérées comme des entreprises et, de ce point de vue, doivent bénéficier d'un management adéquat, car elles peuvent apporter de la valeur ajoutée. Lorsque des crédits seront prévus pour la gestion du CIDE, il faudra inscrire en bonne place tous les ans, des activités de communication-marketing parmi celles programmées dans son plan de travail annuel. Ces actions pourraient se faire sous forme de journées portes ouvertes, de débats radiotélévisés, de séances de sensibilisation et d'éducation environnementales dans des établissements d'enseignements, primaire, secondaire et universitaire ou au niveau des collectivités locales. En outre, s'il

n'est pas obligatoire de créer un site web réservé exclusivement au CIDE, il est nécessaire que des informations qui la concernent puissent figurer en bonne place sur le site web du MEHU.

II. A l'endroit des autorités du MEHU

Les autorités du MEHU ont une grande responsabilité à assumer afin que la mise en œuvre des solutions envisagées soit effective. A ce titre, elles doivent :

- désormais veiller à inscrire le CIDE en bonne place dans les plans, politiques et stratégies de développement du MEHU et de lutte contre la pollution et la dégradation de l'environnement sous toutes ses formes. Cela passe, bien entendu, par leur prise de conscience de la place qu'occupe cette structure dans l'accomplissement des missions de l'institution ;
- inscrire, au titre de chaque exercice budgétaire du MEHU, des ressources financières suffisantes destinées à la gestion du CIDE ;
- élaborer et mettre en œuvre des plans de formation au profit du personnel du CIDE. Ces formations, continues ou diplômantes, permettront à ce personnel d'être de plus en plus outillé pour exécuter ses activités quotidiennes de façon efficace ;
- prendre toutes les dispositions en vue de renforcer l'effectif du personnel du CIDE. Pour ce faire, les autorités devront faire recruter par le ministère en charge de la fonction publique, au moins deux spécialistes de l'information documentaire à affecter au CIDE ;
- veiller à assurer non seulement la permanence de la connexion à l'Internet au CIDE, mais également une vitesse d'accès à l'information sur l'Internet

assez satisfaisante. Pour améliorer la vitesse d'accès à l'information, il est nécessaire que dans l'immédiat, la bande passante soit renforcée. Ensuite, les autorités devront élaborer et mettre en œuvre une politique d'accès à cet outil. Cette politique pourrait consister à prendre des mesures de restriction d'accès à l'Internet par l'installation des pare-feux et d'un serveur proxy, étant entendu que nombreux sont les agents qui utilisent l'Internet à des fins de divertissement n'ayant aucun rapport avec le service ;

- prévoir et créer des divisions conséquentes rattachées au CIDE pour une meilleure exécution des tâches relatives à son fonctionnement. Aussi, faudra-t-il responsabiliser des agents valables à la tête de ces différentes divisions qui seront mises en place ;

- mettre à la disposition du CIDE un local qui servira de magasin et qui sera utile à son désengorgement.



CONCLUSION GENERALE

Le Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement du MEHU est confronté à une multitude de problèmes. Cette situation s'explique, malheureusement par un manque de volonté politique des autorités au plus haut niveau et l'insuffisance d'initiatives de la part des agents du CIDE. L'impact négatif de ces problèmes sur l'image du CIDE au sein du ministère, sur la satisfaction des besoins de sa clientèle et, par conséquent, sur son taux de fréquentation est indéniable.

De nos jours, l'information est perçue comme une matière première. Elle est une richesse. Sous d'autres cieux, les services d'information documentaire bénéficient d'une attention particulière et soutenue à l'instar des autres secteurs d'activités humaines. Il était donc urgent, à l'heure où la maîtrise de l'information devient de plus en plus une source de préoccupations majeures, que des solutions idoines soient trouvées aux problèmes identifiés. La résolution de ces problèmes permettra à cette unité documentaire d'être en mesure de participer valablement à la mission combien gigantesque, mais exaltante, qui est celle de la sauvegarde de l'environnement et du cadre de vie des populations béninoises, mission confiée au MEHU depuis plusieurs décennies.

Si dans la présente étude nous avons proposé quelques approches de solutions pour inverser la situation, leur mise en œuvre revient en grande partie aux agents du CIDE. Les autorités du MEHU à divers niveaux doivent également jouer leur partition, elles qui en définitive, ont le dernier mot dans le cadre de la conduite des politiques et programmes de ce département et de la mobilisation et gestion des ressources.

Pour que le CIDE survive et qu'elle puisse jouer pleinement sa partition dans le concert des structures du MEHU, aucune autre alternative ne s'offre auxdites autorités que de créer les conditions favorables à la mise en œuvre des solutions qui ont été préconisées.

Comme dans certains pays au monde, il s'avère nécessaire que nous dépassions l'étape des discussions sur le bien-fondé de l'informatisation des services documentaires au Bénin. Aujourd'hui, l'heure doit être plutôt à la systématisation de la programmation des crédits dans toutes les administrations pour la réalisation des opérations d'informatisation des services documentaires sous tutelle. Il y va de l'intérêt des usagers et des agents qui travaillent dans ces unités documentaires.

BIBLIOGRAPHIE

MONOGRAPHIES

1. BROCHU, D. (2004) : « **Manuel pratique d'informatisation** », Paris, Somogy Edition d'Art
2. ACCART, J.-P., RETHY, M.-P. (2008) : « **Le métier de documentaliste** », Paris, Edition du cercle de la Librairie
3. DUCHEMIN, P.-Y. (1996) : « **L'art d'informatiser une bibliothèque** », Paris, Edition du Cercle de la Librairie
4. BOUTON, P. (2008) : « **Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités** », Paris
5. VAN SLYPE, G. (1979) : « **Conception et gestion des systèmes documentaires** », Paris, Les Editions d'organisation

MEMOIRES

1. HOUNGNIKPO, M. (2002) : « **Contribution du documentaliste au rendement d'une institution : cas du MEHU** », ENAM Cycle I, Abomey-Calavi
2. BOUKARI KADRI BELCO, N. (2010) : « **L'automatisation du prêt sous KOHA à la Bibliothèque de la Faculté des Sciences de la Santé de l'UAC** », ENAM Cycle I, Abomey-Calavi

ARTICLES DE PERIODIQUE ET COMMUNICATION

1. MEGNIGBETO, E., SOSSOUHOUTO, T. et al. (2011) : « **PMB et ses limites au regard de l'ISBD et du MARC** », Revue électronique suisse de science de l'information, n°12
URL : http://www.ressi.ch/num12/article_075
2. MEGNIGBETO, E. (2010) : « **Une base de données au format bibliographique UNIMARC sous ABCD** », Communication au 76^{ème} congrès de l'IFLA, Gotenbourg, 10 au 15 août

OUVRAGES DE REFERENCE

1. Dictionnaire (1996) : « **Le nouveau Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française** »
2. Dictionnaire (1999) : « **Le petit Larousse : grand format** »
3. Dictionnaire (1994) : « **Nouveau Larousse Encyclopédique en deux volumes** »

ACTES OFFICIELS

1. Décret n°91-176 du 29 juillet 1991 portant composition du Gouvernement
2. Décret n°2006-178 du 8 avril 2006 portant composition du Gouvernement
3. Décret n°2007-447 du 2 octobre 2007 portant Attribution, Organisation et Fonctionnement du Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, de la Réforme Foncière et de la Lutte contre l'Erosion Côtière
4. Décret n°2007-493 du 2 novembre 2007 portant Attribution, Organisation et Fonctionnement du Ministère de l'Environnement et de la Protection de la Nature
5. Décret n°2011-450 du 28 mai 2011 portant composition du Gouvernement
6. Arrêté n°0022/MEPN/DC/SGM/DPE/SA du 03 avril 2007 portant Attribution, Organisation et Fonctionnement de la Direction de la Promotion de l'Écocitoyenneté

RAPPORTS D'ETUDES

1. Conseil des professeurs (2007) : « **Référentiel des Mémoires** », Mimographe, ENAM, Abomey-Calavi

RESSOURCES ELECTRONIQUES

1. www.comentcamarche.net, consulté le 10 octobre 2011
2. www.wikipedia.org, consulté le 15 novembre 2011
3. www.laurent.audibert.developpez.com, consulté le 15 décembre 2011
4. www.precisement.org/.../+informateur, consulté le 20 octobre 2011
5. www.vn.refer.org/vietnam.php3?id...., consulté le 22 décembre 2011

ANNEXES

ANNEXE N°1

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

(A L'ENDROIT DES USAGERS EXTERNES DU CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION SUR L'ENVIRONNEMENT DU MEHU)

Je m'appelle AMADOU A. Bernard, Documentaliste en service au Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme.

Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire de fin de formation du cycle II à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) de l'Université d'Abomey-Calavi, je sollicite votre contribution.

J'ai besoin de certaines informations utiles. C'est ce qui explique l'élaboration du présent questionnaire que je vous prie de bien vouloir distraire un bout de votre précieux temps pour remplir.

I – Identification de l'utilisateur

Nom et prénoms (facultatif) :

Profession :

Niveau d'études : CEPE BEPC BAC BAC + 2 Licence et plus

Si vous êtes élève ou étudiant, précisez votre classe :

II - Connaissance du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement (CIDE)

1 – Comment avez-vous connu le CIDE ?

- a) Par un (ami, parent, collègue)
- b) Par hasard
- c) Par les médias
- d) Autres (Précisez)

2 – Depuis combien de temps fréquentez-vous le CIDE ?

- a) Première fois
- b) Moins d'un an
- c) 1 à 2 ans
- d) 2 à 5 ans
- e) Plus de 5 ans

3 - Quelle est votre fréquence de visite au CIDE ?

- a) Plusieurs fois par semaine
- b) Une fois par semaine
- c) Deux ou trois fois par mois
- d) Occasionnellement

4 – Comment faites-vous pour retrouver les documents à consulter au CIDE ?

- a) Répertoire bibliographique manuel
- b) Bibliographie
- c) Assistance d'un agent du CIDE
- d) Accès direct

5 – Avez-vous accès facile au fonds documentaire du CIDE ?

- a) Oui
- b) Non

6 – Si non, Pourquoi ?

- a) Difficulté d'exploitation du catalogue manuel
- b) Difficulté de repérage des documents
- c) Difficulté d'exploitation des ouvrages de référence
- d) Inaccessibilité du fichier informatisé
- e) Autres difficultés

III - Informations et prestations demandées

7 – Quels sont les types de documents que vous consultez le plus souvent ?

- a) Livres
- b) Ouvrages de référence
- c) Revues
- d) Photos
- e) Documents audiovisuels
- f) Mémoires
- g) Rapports

8 - Avez-vous l'habitude de visiter un autre centre de documentation ?

- a) Oui
- b) Non

9 – Si oui, bénéficiez-vous dans cet autre centre de documentation de l'assistance de l'ordinateur dans la recherche documentaire ?

- a) Oui
- b) Non

10 – Si oui à la question précédente, dites-nous les avantages comparatifs que vous en tirez.

.....

.....

.....

11 – Quels sont les services qui, selon vous, sont importants et qui ne sont pas disponibles au CIDE ?

- a) Prêt à domicile
- b) Consultation en ligne
- c) Photocopie de documents
- d) Gravage de documents sur CD
- e) Consultation sur place
- f) Exploitation de répertoire informatisé
- g) Diffusion sélective de l'information
- h) Abonnement

12 – L'absence de l'accès aux services en ligne est-elle, selon vous, un élément qui décourage ceux qui, comme vous, ont besoin d'aller dans ce centre pour faire des recherches ?

- a) Oui b) Non

IV – Satisfaction des demandes

13 - Les délais de réponses à vos demandes d'information vous satisfont-ils ?

- a) Oui b) Non

14 – De façon générale êtes-vous satisfait des prestations du personnel du CIDE ?

- a) Oui b) Non

15 – Quel est en pourcentage, votre taux de satisfaction par rapport au contenu des documents qui vous sont communiqués ?

- a) De 00 à 25% b) De 25 à 50% c) Plus de 50%

Merci d'avoir répondu aux questions !

ANNEXE N°2

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

(A L'ENDROIT DES AGENTS DU MINISTERE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'HABITAT ET DE L'URBANISME)

Je m'appelle AMADOU A. Bernard, Documentaliste en service au Ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme.

Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire de fin de formation du cycle II à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) de l'Université d'Abomey-Calavi, je sollicite votre contribution.

J'ai besoin de certaines informations utiles. C'est ce qui explique l'élaboration du présent questionnaire que je vous prie de bien vouloir distraire un bout de votre précieux temps pour remplir.

I - Identification de l'agent

Nom et prénoms (facultatif) :

Profession/Poste :

Structure :

Niveau d'études : CEPE BEPC BAC BAC + 2 Licence et plus

II – Connaissance du Centre d'Information et de Documentation sur l'Environnement (CIDE)

1 – Depuis combien de temps travaillez-vous au MEHU ?

a) 1 à 5 ans

b) 5 à 10 ans

c) Plus de 10 ans

III – Satisfaction des besoins

10 – Les documents que vous consultez répondent-ils très souvent à vos préoccupations ?

- a) Oui b) Non c) Pas entièrement d) Pas souvent

8 - Avez-vous l'habitude de visiter un autre centre de documentation ?

- b) Oui b) Non

9 – Si oui, bénéficiez-vous dans cet autre centre de documentation de l'assistance de l'ordinateur dans la recherche documentaire ?

- b) Oui b) Non

10 – Si oui à la question précédente, dites-nous les avantages comparatifs que vous en tirez

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

11 – Quels sont les services qui, selon vous, sont importants et qui ne sont pas disponibles au CIDE ?

- i) Prêt à domicile
j) Consultation en ligne
k) Photocopie de documents
l) Gravage de documents sur CD
m) Consultation sur place
n) Exploitation de répertoire informatisé
o) Diffusion sélective de l'information
p) Abonnement

12 –L'absence de l'accès aux services en ligne est-elle, selon vous, un élément qui décourage ceux qui, comme vous, ont besoin d'aller dans ce centre pour faire des recherches ?

- Oui b) Non

11 - Pensez-vous que le CIDE, comme les autres services du MEHU, peut jouer un rôle important dans l'accomplissement des missions de ce département ministériel ?

a) Oui

b) Non

13 - Les prestations offertes par les agents du CIDE sont-elles à la hauteur de vos attentes ?

a) Oui

b) Non

18 - Pensez-vous qu'il soit nécessaire d'informatiser le catalogue des ressources documentaires disponibles au CIDE pour un accès rapide et facile à l'information ?

a) Oui

b) Non

Merci d'avoir répondu aux questions !

TABLE DES MATIERES

	Pages
Identification du jury.....	i
Note de l'ENAM.....	ii
Dédicaces.....	iii
Remerciements.....	iv
Liste des sigles.....	v
Liste des tableaux.....	vii
Liste des Graphiques.....	viii
Glossaire de l'étude.....	ix
Résumé.....	xii
Sommaire.....	xiv
INTRODUCTION GENERALE.....	1
<u>CHAPITRE PRELIMINAIRE : CADRE DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE.....</u>	5
<u>Section I : Cadre de l'étude et restitution des observations de stage.....</u>	6
<u>Paragraphe 1 : Cadre de l'étude.....</u>	6
I. Présentation du MEHU.....	6
A. Bref historique du MEHU.....	6
B. Missions et structures du MEHU.....	8
II. Présentation du CIDE.....	10
A. Historique du CIDE.....	10
B. Missions du CIDE.....	12
<u>Paragraphe 2 : Observations de stage.....</u>	12
I. Ressources disponibles et services offerts.....	12
A. Les ressources disponibles.....	12
1. Le fonds documentaire.....	12
2. Les autres ressources disponibles.....	15
B. Les services offerts.....	18
C. Le traitement des documents.....	19

II. Inventaire des forces et faiblesses.....	19
A. Points forts.....	19
B. Points faibles.....	20
Section II : Choix, spécification et vision globale de résolution de la problématique.....	25
<u>Paragraphe 1</u> : Choix de la problématique et formulation du sujet.....	25
I. Choix de la problématique.....	25
II. Formulation du sujet.....	28
<u>Paragraphe 2</u> : Spécification et formulation de la vision globale de résolution de la problématique.....	29
I. Spécification de la problématique.....	29
II. Vision globale de résolution de la problématique.....	29
CHAPITRE PREMIER : OBJECTIFS DE L'ETUDE, COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES, VERIFICATION DES HYPOTHESES ET DIAGNOSTIC.....	32
Section I : Objectifs de l'étude, causes et hypothèses liés aux problèmes identifiés, revue de la littérature.....	33
<u>Paragraphe 1</u> : Objectifs, causes et hypothèses de l'étude.....	33
I. Objectifs de l'étude.....	33
II. Causes et hypothèses liées aux problèmes identifiés.....	34
A. Causes et hypothèses liées au problème général.....	34
B. Causes et hypothèses liées au problème spécifique n° 1.....	34
C. Causes et hypothèses liées au problème spécifique n° 2.....	35
D. Causes et hypothèses liées au problème spécifique n° 3.....	35
<u>Paragraphe 2</u> : Revue de la littérature	37
Section II : Collecte des données, analyse des résultats et diagnostic.....	39
<u>Paragraphe I</u> : Méthodologie et collecte des données.....	39
I. Méthodologie de collecte.....	39
A. Observation directe et exploitation documentaire.....	39

B. Enquête sur le terrain.....	40
II. Collecte des données.....	40
Paragraphe 2 : Présentation des résultats de l'enquête, analyse, vérification des hypothèses et diagnostic.....	41
I. Présentation des résultats de l'enquête.....	41
II. Analyse des données.....	44
III. Vérification des hypothèses.....	46
IV. Etablissement du diagnostic.....	48
<u>CHAPITRE DEUXIEME : APPROCHES DE SOLUTIONS ET</u>	
CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	50
Section I : Approches de solutions aux problèmes identifiés.....	51
I. Approches de solutions au problème spécifique n°1.....	51
❖ Brève présentation des logiciels CDS-ISIS, PMB et Koha.....	53
❖ Choix du logiciel documentaire à utiliser au CIDE.....	55
1. Exemples de saisies dans la base de données.....	55
2. Exemple de recherche dans la base de données.....	57
II. Approches de solutions au problème spécifique n°2.....	58
1. Exemple de gestion du processus de prêt avec le logiciel PMB.....	58
2. Exemple de gestion des statistiques avec le logiciel PMB.....	61
III. Approches de solutions au problème spécifique n°3.....	63
<u>Section II : Conditions de mise en œuvre des solutions proposées et recommandations.....</u>	64
<u>Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions proposées.....</u>	64
A. Prise de conscience des responsables du MEHU.....	64
B. Renforcement de l'effectif et des capacités du personnel.....	64
C. Formation des usagers à l'utilisation des outils de recherche.....	65
D. Octroi de crédit pour la gestion du CIDE.....	65
E. Acquisition de matériel informatique de bonne qualité et en nombre suffisant.....	65

F. Sécurisation du matériel et système mis en place.....	66
G. Mise en place d'un réseau informatique.....	66
H. Renforcement de la connexion à l'Internet.....	67
I. Recrutement des prestataires de services qualifiés.....	67
Paragraphe 2 : Recommandations.....	67
I. A l'endroit du personnel du CIDE.....	67
II. A l'endroit des autorités du MEHU.....	69
CONCLUSION GENERALE.....	71
BIBLIOGRAPHIE.....	74
ANNEXES.....	77