



**HAL**  
open science

# Etude des besoins et comportements des utilisateurs dans un centre de ressources : cas du centre de documentation du Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA)

Kabou Kambou/kadio

## ► To cite this version:

Kabou Kambou/kadio. Etude des besoins et comportements des utilisateurs dans un centre de ressources : cas du centre de documentation du Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA). domain\_shs.info.docu. 2005. mem\_00000604

**HAL Id: mem\_00000604**

**[https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem\\_00000604v1](https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000604v1)**

Submitted on 17 Mar 2008

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**UNIVERSITE CHEIKH ANTA DIOP DE DAKAR**



**ECOLE DES BIBLIOTHECAIRES, ARCHIVISTES ET  
DOCUMENTALISTES – EBAD -**

**Mémoire de fin de cycle  
Pour l'obtention du Diplôme Supérieur en Sciences  
de l'Information Documentaire  
Option : Documentation**

**Etude des besoins et comportements des utilisateurs dans  
un centre de ressources : cas du centre de documentation  
du Centre Régional pour l'Eau Potable et  
l'Assainissement à faible coût (CREPA)**

**Présenté par :**  
Kabou KAMBOU/KADIO

**Sous la direction de :**  
Mamadou DIARRA  
Maître assistant à l'EBAD

**Année universitaire**  
2004 – 2005

**Etude des besoins et comportements des utilisateurs dans  
un centre de ressources : cas du centre de documentation  
du Centre Régional pour l'Eau Potable et  
l'Assainissement à faible coût (CREPA)**

# Table des matières

Dédicace.....	v
Remerciements.....	vi
Liste des tableaux.....	viii
Liste des graphiques.....	ix
Liste des figures.....	x
Liste des figures.....	x
Sigles et abréviations.....	xi
Introduction.....	1
Première partie : Présentation du CREPA et du centre de documentation, méthodologie et définition deS concepts.....	2
Chapitre 1 – Présentation du CREPA et du centre de documentation.....	2
1.1-/ Présentation du CREPA.....	2
1.1.1-/ Historique.....	2
1.1.2-/ Mission et organisation.....	2
1.1.3-/ Structures du CREPA-siège.....	3
1.1.4-/ Ressources du réseau CREPA.....	4
1.2-/ Présentation du centre de documentation du CREPA-siège.....	4
1.2.1-/ Historique.....	4
1.2.2-/ Organisation, fonctionnement et ressources.....	5
1.2.3-/ Acquisition, traitement de documents.....	7
1.2.4-/ Services offerts et diffusion de l’information.....	10
1.2.5-/ Partenariat et travail en réseau.....	12
Chapitre 2 : Problématique, objectifs, méthodologie et définition des concepts.....	14
2.1-/ Problématique.....	14
2.2-/ Objectifs de l’étude.....	15
2.3-/ Méthodologie.....	16
2.3.1-/ Revue de littérature.....	16
2.3.2-/ Population étudiée.....	16
2.3.3-/ Méthodes d’investigation.....	17
2.4-/ Définition des concepts.....	19
2.4.1-/ Besoin.....	19
2.4.2-/ Comportement.....	19
2.4.3-/ Utilisateur.....	20
2.4.4-/ Centre de ressources.....	20
Deuxième partie : Analyse et interprétation des résultats.....	23
Chapitre 3 – Profil, besoins et comportements des utilisateurs du centre de documentation.....	23
3.1-/ Profil des utilisateurs.....	24
3.1.1-/ Répartition des utilisateurs par profession et par sexe.....	24
3.1.2-/ Répartition des utilisateurs par tranche d’âge.....	25
3.2-/ Usage des informations par les utilisateurs.....	26
3.2.1-/ Motifs d’usage des informations.....	26

---

3.2.2-/ Types de documents utilisés .....	27
3.2.3-/ Constitution d'un fonds documentaire propre .....	29
3.3-/ Comportement des utilisateurs.....	31
3.3.1-/ Fréquentation du centre de documentation.....	31
3.3.2-/ Motifs de fréquentation du centre de documentation .....	32
3.3.3-/ Recherche de documents et d'informations.....	33
3.3.4-/ Centres de documentation fréquentés par les utilisateurs .....	36
3.3.5-/ Autres centres de documentation.....	37
Chapitre 4 – Appréciation des services offerts par les utilisateurs .....	39
4.1-/ Participation des utilisateurs au processus d'acquisition.....	39
4.2-/ Connaissance des services et produits .....	40
4.3-/ Degré de satisfaction des utilisateurs.....	43
4.4-/ Appréciation des jours et heures d'ouverture .....	44
4.4.1-/ Utilisateurs internes .....	45
4.4.2-/ Utilisateurs externes.....	46
4.5-/ Conditions de prêts .....	47
4.6-/ Situation du local abritant le centre de documentation.....	48
4.7-/ Connaissance de l'existence du centre de documentation.....	49
4.8-/ Financement des activités du centre de documentation.....	50
4.8.1-/ Participation des utilisateurs au financement des activités du centre .....	51
4.8.2-/ Propositions de tarification des utilisateurs .....	52
Troisième partie : Propositions .....	54
Chapitre 5 : Propositions d'amélioration des services .....	54
5.1-/ Construction d'un nouveau bâtiment.....	54
5.2-/ Renforcement du personnel .....	56
5.3-/ Acquisition de nouveaux matériels et équipements.....	57
5.4-/ Amélioration au niveau de l'acquisition et du traitement de l'information.....	58
5.5-/ Amélioration de la diffusion de l'information.....	59
5.6-/ Financement des activités .....	60
5.7-/ Promotion du centre de documentation .....	62
Conclusion.....	64
Références bibliographiques .....	66
Annexes.....	70
Annexe 1 : Organigramme du CREPA-siège.....	70
Annexe 2 : Fiche de demande d'achat de publications .....	71
Annexe 3 : Fiche d'identification des utilisateurs.....	72
Annexe 4 : Bordereau d'entrée des données .....	73
Annexe 5 : Plan de classification .....	73
Annexe 5 : Plan de classification .....	74
Annexe 5 : Plan de classification .....	75
Annexe 6 : Fiche de demande de recherche d'information.....	76
Annexe 7 : Questionnaire.....	77
Annexe 8 : Liste globale des tableaux du dépouillement.....	83
Résumé.....	91

## DEDICACE

Je dédie ce travail à :

- ma mère et mon père et à tous les membres de ma famille pour les prières et les encouragements ;
- mon époux Jean Ludovic KAMBOU et mes enfants Shéïla et Christian qui ont dû supporter et qui supportent mes longues heures d'absences ; qu'ils reconnaissent en ce travail le fruit de leur patience ;
- feu KAMBOU Norbert et sa famille qui m'ont « adopté » et particulièrement à "maman" Delphine KAMBOU qui ne ménage aucun effort pour s'occuper de mes enfants, ses petits enfants.

## REMERCIEMENTS

La présente étude est le fruit d'innombrables et durs efforts. Ce travail est une contribution et doit participer aux futures études dans le domaine de la documentation au niveau du CREPA-Siège.

Plusieurs personnes et organisations ont contribué à la réalisation de ce travail de diplôme. J'exprime ma gratitude:

- à Cheikh S. TOURE, qui en son temps a cru en moi, en me confiant la gestion du centre de documentation du CREPA ;
- à Cheick T. TANDIA, qui ne ménage aucun effort pour le renforcement des capacités des agents du CREPA et qui a bien voulu m'inscrire au cours à distance de l'EBAD ;
- à Adrien AFFOGBOLO et à Flora KARAMBIRY pour les encouragements et les conseils ;
- à l'Association pour la Promotion de l'Education et la Formation à l'Etranger (APEFE) notamment Fabrice PRIMONT, Francis DEPREZ et Joel DECHARNEUX de la Direction Générale des Relations Internationales du royaume de Belgique (DGRI), qui ont bien voulu appuyer le CREPA en finançant les frais d'inscription des deux ans de formation à l'EBAD ;
- aux responsables de l'EBAD qui ont accepté ma candidature dans leur école et pour les enseignements reçus ;
- à Mamadou DIARRA qui a bien voulu diriger ce travail ;
- à Halidou KOANDA et Marielle ILBOUDO/LAMBERT, qui m'ont apporté des conseils précieux lors de l'élaboration du questionnaire et son dépouillement de même que la rédaction du présent mémoire, qu'ils trouvent ici le fruit de leurs efforts ;
- à Clara WOBBA, Auguste DA, Marie QUENUM, Ousseynou GUENE, Oumar BARRY, Hortense DAMIBA, Djibrilou TAMBOURA, Nassa TRAORE et Dilomaman KONE, Ndoudia BONDE, Félicité VODOUNESHI/CHABI-GONI, Désiré Corneil TANGA pour leur appui multiforme ;
- à tous mes collègues et aux membres du RIDEB pour leurs conseils pratiques ;

- à la famille Abdoulaye TRAORE, pour son accueil chaleureux durant mes séjours à Dakar ;
- aux utilisateurs du centre de documentation qui ont bien voulu répondre au questionnaire ;
- à N'Diogou NIANG et son personnel, qui n'ont ménagé aucun effort pour me faire parvenir la documentation nécessaire ;
- à Dicko SODJAHIN/TRAORE pour son appui quotidien dans les activités du centre de documentation ;
- à tous ceux qui ont contribué de loin ou de près à mes études.



## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau n°1 : Statistiques de fréquentation du centre de documentation année 2003 .....	18
Tableau n°2 : Statistiques de fréquentation du centre de documentation année 2004 .....	18
Tableau n°3 : Motifs d'usage des informations (%) .....	26
Tableau n°4 : Types de documents utilisés par les utilisateurs .....	27
Tableau n°5 : Difficultés rencontrées au cours de la recherche d'information dans le centre..	33
Tableau n°6 : Assistance du personnel dans la recherche d'information .....	34
Tableau n°7 : Usage des TIC en matière de recherche d'information sur Internet et connaissance des sites Internet du secteur.....	34
Tableau n°8 : Autres centres de documentation fréquentés par les utilisateurs internes et externes.....	37
Tableau n°9 : Connaissance de l'existence du centre de documentation .....	50
Tableau n°10 : Participation des utilisateurs au financement des activités du centre de documentation et des services susceptibles d'être payants.....	51
Tableau n°11 : Coût moyen des services susceptibles d'être payés (F CFA).....	52

## **LISTE DES GRAPHIQUES**

Graphique n°1 : Moyenne d'âge de la population étudiée par sexe et par profession .....	25
Graphique n°2 : Fréquentation du centre de documentation.....	31
Graphique n°3 : Source de documentation des utilisateurs internes .....	36
Graphique n°4 : Source de documentation des utilisateurs externes .....	37
Graphique n°5 : Participation des utilisateurs au processus d'acquisition .....	39
Graphique n°6 : Connaissance des nouvelles acquisition .....	41
Graphique n°7 : Avis des utilisateurs sur les services fournis au centre de documentation ....	43
Graphique n°8 : Convenance des jours et des heures d'ouverture chez les utilisateurs internes .....	45
Graphique n°9 : Convenance des jours et des heures d'ouverture chez les utilisateurs externes .....	46
Graphique n°10 : Avis sur les conditions de prêt.....	47

## **LISTE DES FIGURES**

Figure n°1 : Etats membres du réseau CREPA.....	3
Figure n°2 & 3 : Rez-de-chaussée du centre de documentation du CREPA.....	6
Figure n°4 : Utilisateurs en séance de travail dans la salle de lecture.....	6
Figure n°5 & 6 : Vue partielle du fonds documentaire au rez-de-chaussée du centre de documentation du CREPA-siège.....	9
Figure n°7 : Environnement d'un centre de ressources (traduit de l'anglais en français) .....	22
Figure n°8 : Stratégie d'intervention du CREPA .....	22

## SIGLES ET ABREVIATIONS

AEPHA :	Alimentation en Eau Potable Hygiène et Assainissement
APEFE :	Association pour la Promotion de l'Education et la Formation à l'Etranger
ASDI :	Agence Suédoise de Développement International
ASPE :	Appui Stratégique aux Programmes Extérieurs
BUCO :	Bureau de Coopération Suisse
CCF :	Centre Culturel Français
CILSS :	Comité Inter Etats de Lutte contre la Sécheresse au Sahel
CIRD :	Centre d'Information de Recherche pour le Développement
CNIEau :	Centre National d'Information sur l'Eau
CNRST :	Centre National de Recherches Scientifiques et Techniques
CODIN :	Communication Documentation Information
CREPA :	Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût
CTA :	Centre Technique Agricole
DDC :	Direction du Développement et de la Coopération Suisse
DIEPA :	Décennie Internationale de l'Eau Potable et de l'Assainissement
EAUDOC :	Documentation sur l'Eau
EBAD :	Ecole des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes de Dakar
EIER :	Ecole Inter-Etats d'Ingénieurs de l'Equipement Rural
ETSHER :	Ecole Inter-Etats des Techniciens Supérieurs de l'Hydraulique et de l'Equipement Rural
FAO :	Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture
FOR :	Formation
IAGU :	Institut Africain de Gestion Urbaine
INERA :	Institut de l'Environnement et de Recherche Agricole
IRC :	Centre International de Référence en eau et assainissement
IRCDOC :	Centre de documentation du Centre International de Référence en eau et assainissement
OIEau :	Office Internationale de l'Eau
OMD :	Objectifs du Millénaire pour le Développement
OMS :	Organisation Mondiale de la Santé
ONG :	Organisation Non Gouvernementale
PGU :	Programme de Gestion Urbaine
Ps-Eau :	Programme solidarité Eau
RDCREPA :	Réseau documentaire du Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût
REPRODEM :	Recherche et Projets de Démonstration
RIDEB :	Réseau d'Information et de Documentation Environnementale du Burkina Faso
RIF :	Réseau International de Formation
RN :	Représentation Nationale
SANDEC :	Département Eau et Assainissement dans les Pays en Développement de EAWAG
SEFILO :	Service Finances Logistiques
SKAT :	Centre de Coopération Suisse pour la Technologie et le Management
SP/CONEDD :	Secrétariat Permanent du Conseil National pour l'Environnement et le Développement Durable
UNICEF :	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
WAWP :	West Africa Water Partnership

# INTRODUCTION

« A la base de toute société organisée se trouve l'information. Elle est gérée par des catégories de personnes dont l'influence s'est accentuée avec la mise en place des technologies facilitant la circulation de l'information. » Cette affirmation de ACCART et al. (2003) est d'autant plus vraie que l'information constitue aujourd'hui un enjeu pour le développement. Sa maîtrise et son utilisation efficiente sont des facteurs déterminants dans tout processus de conception et d'innovation.

Le centre de documentation met en oeuvre un ensemble de services où une documentation générale ou spéciale, complète ou partielle, est organisée pour être mise à la disposition des utilisateurs. Le centre de documentation réunit pour l'utilisateur des informations et des documents traitant d'un thème ou d'une question déterminée.

L'utilisateur est un élément fondamental de tout centre de documentation, dont les activités permettent le transfert des informations entre deux ou plusieurs interlocuteurs éloignés ou non dans l'espace et dans le temps.

La connaissance des besoins des utilisateurs est une opération fondamentale dans tout centre de documentation quelles que soient sa taille et sa spécialisation.

Partant du postulat que toute structure documentaire doit avoir pour objectif principal, la satisfaction de ses utilisateurs, ces derniers doivent être considérés à tous les niveaux de la structure documentaire.

Une étude des besoins et comportements des utilisateurs n'a jamais été faite au niveau du centre de documentation du Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA). C'est ce qui justifie le choix du thème : "Etude des besoins et comportements des utilisateurs dans un centre de ressources : cas du centre de documentation du CREPA".

Dans la première partie de l'étude, seront présentés le réseau CREPA et le CREPA-siège et son centre de documentation, la méthodologie et la définition des concepts. La deuxième, sera consacrée à l'analyse des résultats de l'enquête. La troisième présentera les propositions pour l'amélioration des services du centre de documentation.

# **PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DU CREPA ET DU CENTRE DE DOCUMENTATION, METHODOLOGIE ET DEFINITION DES CONCEPTS**

## **Chapitre 1 – Présentation du CREPA et du centre de documentation**

### **1.1-/ Présentation du CREPA**

#### **1.1.1-/ Historique**

Le Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA) est l'un des cinq (5) centres africains du Réseau International de Formation pour la gestion de l'eau et des déchets (RIF). Ce réseau a été mis en place dans le cadre de la Décennie Internationale pour l'Eau Potable et l'Assainissement (DIEPA 1981-1990).

Le CREPA est une Institution Inter-Etats couvrant initialement quinze (15) pays membres de l'Afrique de l'Ouest et du Centre : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Côte d'Ivoire, Congo, Gabon, Guinée-Bissau, Guinée Conakry, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal, Tchad, Togo. Deux nouveaux pays que sont le Burundi et le Rwanda ont porté à 17 le nombre de pays membres depuis janvier 2004. Le Siège du CREPA est à Ouagadougou, Burkina Faso et 10 RN sont opérationnelles présentement. Les RN opérationnelles ont chacune un centre de documentation. Il s'agit notamment de celles du Bénin, du Burkina Faso, de la Côte d'Ivoire, du Congo, de la Guinée-Bissau, de la Guinée Conakry, du Mali, du Niger, du Sénégal et du Togo. De nouvelles RN sont en cours d'installation en Centrafrique et en Mauritanie.

#### **1.1.2-/ Mission et organisation**

Le réseau CREPA a pour mission de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des populations défavorisées des zones rurales, et des quartiers périurbains défavorisés des villes en favorisant leur accès à l'eau potable et aux services d'assainissement de base à travers le développement et la vulgarisation des technologies appropriées, la participation et la gestion communautaire et la mise en place de mécanismes endogènes au niveau de la communauté pour un autofinancement des activités.

Le réseau CREPA est régi par les organes statutaires que sont le Conseil des Ministres (CM), le Conseil d'Administration Régional (CAR), la Direction Générale du CREPA-siège, les RN. Des textes statutaires régissent leur fonctionnement.



Figure n°1 : Etats membres du réseau CREPA<sup>1</sup>

### 1.1.3-/ Structures du CREPA-siège

Le CREPA-Siège comprend six (6) services chargés de la gestion administrative, financière et technique (cf. Organigramme du CREPA-siège en annexe n°1).

La Direction du CREPA-Siège est chargée de l'exécution des missions et objectifs du réseau CREPA tels que définis par la convention portant statut du réseau CREPA.

Le service chargé des programmes et projets de Recherche et des Projets de Démonstration (REPRODEM) coordonne toutes les activités de recherche du réseau.

<sup>1</sup> Source : Archives Info CREPA

Le service Formation (FOR) s'occupe de l'élaboration, la planification et l'évaluation en concertation avec les RN des différents programmes annuels de formation et à la demande des partenaires du réseau CREPA.

Le service Finances et Logistiques (SEFILO) s'occupe des aspects financiers et de la logistique.

Le service Appui Stratégique aux Programmes Extérieurs (ASPE) exécute grâce au concours des membres du personnel des autres services les différents mandats / prestations de services.

Le Service Communication, Documentation et Information (CODIN) acquière, produit, gère et diffuse des informations pratiques à des individus et aux organisations intervenant dans le secteur. Le centre de documentation est rattaché audit service.

#### **1.1.4- Ressources du réseau CREPA**

Les ressources de l'ensemble du réseau comprennent les subventions et autres contributions en provenance des agences de financement du développement que sont la Direction de Développement et de la Coopération (DDC), l'Agence Suédoise de Développement International (ASDI) ; des personnes morales ou physiques, publiques ou privées, de droit national ou international. Le réseau contribue au financement des activités. Les ressources propres proviennent des prestations de services auprès des Etats et d'autres partenaires, de la vente de produits ou des placements du réseau et des contributions volontaires de toutes natures des Etats membres et des dons et legs qui ne sont assortis d'aucune condition contraire aux statuts et objectifs de l'institution.

### **1.2- Présentation du centre de documentation du CREPA-siège**

#### **1.2.1- Historique**

Créé en 1988, le CREPA a longtemps fonctionné avec comme services la recherche appliquée et la formation avant de consolider réellement le volet Communication-Documentation-Information au démarrage de la phase III en 1994. Le service Communication-Documentation-Information est avant tout un instrument de partenariat aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du CREPA. Le centre de documentation est rattaché audit service.



La création d'un centre de documentation au sein d'une institution est précédée par la constitution d'un fonds documentaire dans le cadre de ses activités (monographies acquises par achat ou don, rapports internes, etc.). C'est ainsi que le CREPA a pu constituer son fonds documentaire à partir des modules de diapositives du programme PNUD/Banque Mondiale qu'il était chargé de diffuser dans la sous région Afrique de l'Ouest et du Centre, des rapports de projets et ensuite de ses propres manuels, fiches techniques, films, cassettes vidéo, dépliants, diapositives, etc.

### **1.2.2- Organisation, fonctionnement et ressources**

Le centre de documentation a été créé en 1994 pour faciliter l'accès des acteurs du secteur aux nombreux documents que l'institution a pu produire et acquérir depuis sa création. Il a pour principale mission de collecter, traiter et mettre à la disposition des acteurs du secteur de l'AEPHA la documentation et les informations nécessaires à la réalisation de leurs activités.

Le centre de documentation occupe un local de 29,15 m<sup>2</sup> avec une mezzanine<sup>2</sup> de 27,92 m<sup>2</sup> dans l'enceinte du bâtiment central. Cependant, les marches occupent une grande partie de la superficie au sol du local soit 8,52 m<sup>2</sup>.

Le rez-de-chaussée est la salle principale qui sert également de bureau pour la responsable. Il contient les équipements suivants :

- deux (2) ordinateurs pour la saisie des données bibliographiques dans le catalogue informatisé, les recherches et les autres activités ;
- douze (12) étagères où sont rangés et classés les documents par ordre numérique ;
- six (6) armoires pour le rangement des stocks de documents produits par l'institution ou reçus des partenaires pour diffusion, les cassettes vidéo, les modules diapo, les CD Rom et autres documents ;
- un (1) présentoir où sont exposés les périodiques reçus par abonnement ou par don ou échange ;
- deux (2) bureaux et une table pour ordinateur.

---

<sup>2</sup> Plateforme aménagée à quelque distance du sol, dans une pièce haute de plafond et à laquelle on accède par un escalier.

Cette salle sert aussi bien pour le traitement manuel, intellectuel et la conservation des documents que pour la réception des utilisateurs du centre de documentation et les recherches.



**Figure n°2 & 3 : Rez-de-chaussée du centre de documentation du CREPA<sup>3</sup>**

A l'étage, se trouve la salle de lecture avec deux tables de 10 places assises. Un ordinateur y est installé pour l'assistante documentaliste. Cette salle contient un deuxième présentoir où sont exposés les répertoires, d'autres revues et dépliants. On y trouve également des placards dans lesquels sont rangés les cartes, les exemplaires doubles des livres et rapports, les boîtes à archives, le stock restant de la revue trimestrielle Info CREPA, etc.



**Figure n°4 : Utilisateurs en séance de travail dans la salle de lecture**

---

<sup>3</sup> Source : Sidi COULIBALY

D'autres équipements sont disponibles dans le centre de documentation (téléviseur (1) ou mis à sa disposition par le SEFILO en cas de besoin. Il s'agit de : (magnétoscope (1), magnétophone (1), appareil de projection de diaporama (2), etc.).

Le centre de documentation est géré par deux personnes (1 documentaliste responsable du centre de documentation et une assistante documentaliste). La responsable a été recrutée en 1997 et l'assistante a été affectée au centre de documentation en juin 2004.

Le Centre de documentation dispose d'une ligne budgétaire annuelle pour l'acquisition des documents, l'abonnement aux revues et la sous-traitance pour appuyer l'équipe dans le traitement intellectuel des documents.

### **1.2.3-/ Acquisition, traitement de documents**

#### **1.2.3.1-/ Acquisition**

L'accroissement du fonds documentaire se fait par achat ou abonnement, don et/ou échange de publications. La responsable adresse une fiche de demande d'achat de publications (cf. annexe n°2) en début d'année à chaque cadre du CREPA ou, les informe de l'établissement de la liste des documents à acheter au cours de l'atelier de planification annuel, qui est programmé à chaque début d'année, afin qu'ils puissent exprimer leurs besoins avant la commande des ouvrages. Les avis des utilisateurs externes sont également pris en compte en fonction des demandes exprimées l'année précédente sur les fiches d'identification des utilisateurs (cf. annexe n°3) ou lors des échanges avec les utilisateurs.

Cependant, cette fiche de demande d'achat des publications n'est souvent pas remplie par les utilisateurs internes. Par contre ils expriment directement leur besoin au responsable du centre de documentation qui met tout en œuvre pour acquérir les documents demandés.

Un accord de partenariat entre la Banque Mondiale et le CREPA lui permet d'être dépositaire des publications de celle-ci. C'est ce qui fait que le centre de documentation dispose également de publications sur des thèmes autres que l'AEPHA et la santé.

De même, le partenariat entre l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et le CREPA « centre collaborant de l'OMS » permet à l'institution d'être dépositaire des publications de l'OMS traitant des questions d'eau, d'hygiène, d'assainissement liées à la santé.

Le CREPA a, également au fil des ans, noué des relations de partenariat avec d'autres institutions du Nord et du Sud (Helvetas, PsEau, IRC, DDC, ASDI, etc.), facilitant ainsi l'échange et la diffusion des publications.

Il faut souligner que le Centre Technique Agricole (CTA) octroie également chaque année au centre, selon la disponibilité, des unités de crédit pour demander des publications éditées par celui-ci et ses partenaires.

En outre le centre de documentation procède à des échanges ou reçoit par don des publications de certaines structures (Collectif d'échanges pour la Technologie Appropriée (COTA) ex. : Echos du COTA contre Info CREPA) UNICEF (Fonds des Nations Unies pour l'Enfance), IAGU (Institut Africain de Gestion Urbaine), SKAT (Centre de Coopération Suisse pour la Technologie et le Management), SANDEC (Département Eau et Assainissement dans les Pays en Développement), EIER/ETSHER, PDM (Programme de Développement Municipal), les RN, OIEau (Office International de l'Eau), les Directions de l'Hydrauliques des pays membres, etc.).

Le fonds documentaire est composé des publications du CREPA et de ceux de ses partenaires. Il est estimé à :

- plus de 5 000 documents (monographies, fiches techniques et manuelles, rapports de recherches, rapports de stage, thèses et mémoires) ;
- 73 CD Rom ;
- 105 cassettes vidéo ;
- 9 modules de diaporamas constitués des sous modules avec plus de 1200 images ;
- 47 numéros de la revue Info CREPA (trimestrielle) de 1992 à mars 2005 ;
- brochures et dépliants ;

- bibliographies analytiques ;
- plus de 50 titres de revues.



**Figure n°5 & 6 : Vue partielle du fonds documentaire au rez-de-chaussée du centre de documentation du CREPA-siège<sup>4</sup>**

### **1.2.3.2- Traitement manuel**

#### **❖ Estampillage**

Un cachet du centre est apposé sur les documents qui arrivent dans le centre avant la phase de l'enregistrement.

#### **❖ Enregistrement**

Une fois les documents estampillés, ils sont enregistrés dans un registre d'inventaire. Le registre est divisé en colonnes dont les titres sont :

- date d'entrée ;
- numéro d'entrée (ceci sert également de côte au document) ;
- description de l'ouvrage (auteur, titre, lieu d'édition, éditeur, année d'édition, la collation, etc.) ;
- observations<sup>5</sup>.

#### **❖ Etiquetage**

Une étiquette est collée sur tout document jugé pertinent et traitant des questions d'eau, d'hygiène, d'assainissement, de santé, etc.

---

<sup>4</sup> Source : Sidi COULIBALY

<sup>5</sup> Prix, origine, mode d'acquisition, etc.

### 1.2.3.3- Traitement intellectuel

Des documents de type et de format divers en français et en anglais sont traités suivant la méthodologie d'entrée des données du réseau documentaire CREPA (RDCREPA) sur des bordereaux préalablement conçus (cf. annexe n°4).

Des outils de références comme : Interwater Thesaurus du Centre International de Référence pour l'Approvisionnement en Eau et pour l'Assainissement (IRC) 2 vol. sont utilisés pour l'indexation des documents. Le bordereau comporte les principales zones suivantes :

- **Une zone en-tête** : comportant trois (03) champs qui permettent de donner le niveau, le type et l'indication bibliographique du document ;
- **Une zone de description bibliographique** : comprenant vingt deux (22) champs réservés au catalogage du document ;
- **Une zone de description du contenu du document** : constituée de sept (07) champs servant à représenter le contenu intellectuel du document ;
- **Une zone accessibilité** de quatre (04) champs.

Un plan de classification (cf. annexe 5) a été élaboré pour faciliter la classification des documents par thèmes. Une fois le document traité, il est rangé sur les rayons. Les données sont ensuite saisies dans le catalogue informatisé.

### 1.2.4- Services offerts et diffusion de l'information

Le centre de documentation offre un certain nombre de services dans le but de contribuer à la satisfaction des besoins en informations des utilisateurs. La recherche bibliographique dans le catalogue informatisé permet de trouver rapidement les références des documents pour les utilisateurs et/ou par les utilisateurs. Le CREPA a produit divers types de documents sur plusieurs types de supports, la gestion et la diffusion desdites publications est confiée au centre de documentation. Celle de ses partenaires IRC, OMS, HELVETAS, SIDA, etc. lui est confiée également.

Le centre offre le service de consultation sur place et celui de prêts selon le type d'utilisateur et de document : périodiques, documents, cassette vidéo, photo, diapositives, etc. Il tente d'animer un service questions réponses en collaboration avec les partenaires ci-dessus cités.

Il offre en outre le service de photocopie des documents ou d'articles en fonction de la disponibilité de la photocopieuse et de l'urgence des besoins de l'utilisateur car le centre ne dispose pas de photocopieuse mais utilise celle de l'institution.

L'Internet constitue de nos jours une source importante d'information pour les utilisateurs c'est pourquoi le centre fait et/ou assiste les utilisateurs dans la recherche d'informations et les forment au besoin. Pour faciliter l'accès aux documents, un ordinateur est mis à la disposition des utilisateurs pour la recherche dans le catalogue informatisé contenant plus de 4 000 références bibliographiques et sur Internet.

Aussi, des répertoires bibliographiques analytiques sont-ils régulièrement élaborés pour faciliter l'accès aux ouvrages.

A la demande des utilisateurs, des recherches bibliographiques ou d'information sont faites dans le catalogue informatisé nommé « GIDEA » (Gestion Informatisée de l'Information Documentaire sur l'Eau et l'Assainissement), dans des bases de données en lignes telles que :

- IRCDOC (<http://www.irc.nl/ircdoc/>) qui contient 16 000 références bibliographiques, 1100 documents électroniques et des liens vers des pages web. Son accroissement annuel est de 1 000 références ;
- EAUDOC (<http://eaudoc.oieau.fr/sie/gedoieau.asp>) contient beaucoup de références et plusieurs publications en ligne ;
- « Horizon et plein texte » de l'IRD ([http://www.bondy.ird.fr/pleins\\_textes/](http://www.bondy.ird.fr/pleins_textes/)), toute la production scientifique de l'IRD en ligne (dont environ 35.000 documents au format pdf).

Une fiche de demande de recherche bibliographique, de document ou d'information est conçue à cet effet (cf. annexe n°6).

En cas de non satisfaction, les utilisateurs sont orientés vers d'autres centres de documentation.

### **1.2.5-/ Partenariat et travail en réseau**

Le Centre de documentation du CREPA-Siège est membre du Réseau d'Information et de Documentation Environnementales du Burkina Faso (RIDEB). Le réseau a été initié en 2001, grâce au soutien du Projet d'Appui Institutionnel au Secrétariat Permanent du Conseil National pour l'Environnement et le Développement Durable (PAI-SP/CONEDD), financé par le Royaume de Belgique et exécuté par la Coopération Technique Belge (CTB). Ce projet avait, entre autres, pour objectifs l'amélioration de l'accessibilité et de la gestion de la documentation environnementale.

Le RIDEB est un réseau de structures mais aussi une association reconnue par le Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation en août 2003. Il bénéficie de l'appui de l'APEFE qui est l'Agence de coopération de la communauté Française de Belgique pour la période allant d'août 2003 à août 2005. Composé en 2001 de 6 centres de documentation, le RIDEB compte actuellement 24 centres travaillant selon une méthodologie commune, dans le souci d'apporter la meilleure information aux personnes oeuvrant dans le domaine de l'environnement.

Le réseau contribue à rendre l'information documentaire environnementale accessible à tous. Il a pour objectif de valoriser le fonds documentaire et la production de l'information environnementale ainsi que la profession de gestionnaire de l'information documentaire, renforcer les connaissances de ses membres, sensibiliser/former les utilisateurs et les partenaires potentiels aux systèmes d'information.

Le centre de documentation du CREPA-Siège fonctionne également en réseau avec les centres de documentation des 10 RN opérationnelles. Ils sont gérés par les secrétaires qui ont été initiées en techniques et micro informatique documentaires et à l'utilisation de la méthodologie d'entrée des données dans la base de données commune. Ce réseau a été mis sur place dans le but de dynamiser les activités du Réseau Documentaire CREPA (RDCREPA), d'uniformiser les outils de travail pour faciliter l'échange de données bibliographiques et l'information documentaire.



Il collabore étroitement avec d'autres structures documentaires d'institutions au plan national (EIER/ETSHER), et international (IRC au Pays-Bas, Ps-Eau et OIEau en France, COTA en Belgique, SKAT à St Galen en Suisse), etc., à travers divers services et activités dont principalement le service de prêt entre centre de documentation, les échanges de publications, les échanges de références bibliographiques, le service questions réponses, le recherche d'information.

## **Chapitre 2 : Problématique, objectifs, méthodologie et définition des concepts**

### **2.1-/- Problématique**

L'ouvrage de GUINCHAT et al. (1989), indique que « les études de besoins doivent participer à la mise en place d'un nouveau service ou centre de documentation [...] et améliorent le fonctionnement du service. »

Le Burkina Faso, pays situé au cœur de l'Afrique occidentale, abrite le siège des organismes sous-régionaux du pôle de l'eau, comme le CREPA et du groupe des Ecoles EIER/ETSHER<sup>6</sup>. Le Partenariat Ouest Africain de l'Eau (WAWP) et bien d'autres institutions du secteur de l'Alimentation en Eau Potable, de l'Hygiène et de l'Assainissement (AEPHA) y sont également représentées. Toutes ces institutions produisent, reçoivent et gèrent des informations. Le Burkina Faso possède donc un potentiel important en matière d'information sur ce secteur.

L'un des objectifs du réseau CREPA, qui est un centre de ressources dans le secteur de l'eau et de l'assainissement est de produire et mettre à la disposition des acteurs, l'information nécessaire à la réalisation de leurs activités. C'est dans ce cadre que cette institution a mis en place un centre de documentation. Comme indiqué plus loin, le centre de documentation a mis en place divers services et propose de nombreux produits.

Dans cette étude, il s'agira de voir si le centre de documentation du CREPA-siège, arrive à satisfaire les besoins de ses utilisateurs et comment les utilisateurs manifestent leur comportement d'information dans leurs rapports avec le centre de documentation ?

Les relations entre les utilisateurs et les centres de documentation sont fonction des besoins et des comportements des premiers, de l'adéquation entre les seconds et de leur politique vis-à-vis des utilisateurs. De ce fait, les utilisateurs sont les partenaires privilégiés de tout centre de documentation.

---

<sup>6</sup> L'Ecole Inter-Etat des Ingénieurs de l'Équipement Rural (EIER) et de l'Ecole Inter-Etat des Techniciens Supérieurs de l'Hydraulique et de l'Équipement Rural (ETSHER)

L'étude sur les besoins en information documentaire et le comportement des utilisateurs s'impose donc comme un défi pour les centres de documentation qui veulent offrir en permanence des services qui répondent aux attentes de leurs cibles. Pour appréhender cette problématique, l'étude a porté sur les questions suivantes :

- quels sont les besoins et comportements des utilisateurs du centre de documentation ?
- ces besoins sont-ils satisfaits ?
- connaissent-ils les services offerts par le centre de documentation ?
- veulent-ils contribuer au financement des activités du centre de documentation pour une meilleure satisfaction de leurs besoins ?

A travers cette étude, il s'agira de faire ressortir les besoins exprimés et les comportements des utilisateurs afin de les comprendre, d'en tirer les leçons et de faire des propositions pour mieux contribuer à la satisfaction de leurs attentes. Il faudra aussi chercher les voies et moyens pour promouvoir le centre de documentation et améliorer les services offerts.

## **2.2-/ Objectifs de l'étude**

Les objectifs visés par cette étude sont entre autres :

- d'identifier les besoins et comportements des utilisateurs ;
- de connaître le degré de satisfaction des utilisateurs ;
- de faire des propositions pour améliorer le fonctionnement et les services offerts, satisfaire au mieux les besoins des utilisateurs et promouvoir le centre de documentation.

## **2.3-/ Méthodologie**

### **2.3.1-/ Revue de littérature**

Pour cerner le thème, une revue de littérature a été faite. Aucune étude sur les besoins et comportements n'avait été faite dans l'institution. La revue de littérature a consisté à collecter la documentation susceptible de fournir des informations pertinentes afin d'atteindre les objectifs visés, voir ce qui a été fait sur la question des études de besoins et comportements et s'inspirer des études et recherches analogues.

La première partie et plus précisément le chapitre 1 a été rédigée sur la base des dépliants, du site web, du statut et du règlement intérieur du CREPA disponibles au niveau du centre de documentation.

Les recherches ont permis de consulter des ouvrages généraux, spécialisés, des mémoires empruntés et/ou achetés en librairie, chez des professionnels de l'information documentaire au Burkina Faso et à la Bibliothèque de l'EBAD ont été consultés. Des recherches sur Internet ont complété cette revue. Ces ouvrages ont permis d'appréhender le sujet, de définir la problématique et d'étayer les arguments ; en témoigne la bibliographie.

La revue de la littérature a permis d'affirmer et de justifier le choix du sujet portant sur l'étude de besoins d'information qui n'a d'objectif principal que d'améliorer les performances du centre de documentation. Selon COADIC (1998), «les dites études peuvent se réaliser de deux façons: l'étude d'usage du centre de documentation et ensuite l'étude des besoins des usagers en demandant ce dont ils ont besoin en complément de ce qu'on leur offre».

### **2.3.2-/ Population étudiée**

Le centre de documentation du CREPA-siège a pour principal objectif de satisfaire les besoins en information documentaire des utilisateurs du secteur de l'AEPHA par la collecte, le traitement et la diffusion de l'information. Compte tenu du nombre restreint des utilisateurs internes et le fait que le centre soit ouvert à tout public, les utilisateurs externes ont été pris en compte.

La population étudiée est constituée essentiellement des professions suivantes : étudiants, ingénieurs, sociologues, techniciens et autres (juriste, économiste, environnementaliste, géologue, assistant d'administration, communicateur, documentaliste et médecin).

### **2.3.3-/ Méthodes d'investigation**

La démarche méthodologique a consisté à procéder à une enquête par questionnaire (cf. annexe n°7). Le questionnaire a été administré aux utilisateurs internes et externes suivant les professions indiquées ci-dessus. L'échantillonnage a donc été aléatoire et simple. ANGERS (1992) disait que « le triage peut être fait sur la base de population par randomisation »<sup>7</sup>.

Le centre de documentation est également fréquenté par des élèves. Il faut noter qu'au moment de son administration (15 janvier au 25 février 2005), aucun élève n'est passé dans le centre.

Le questionnaire a eu pour but d'identifier les utilisateurs ; de connaître leur tranche d'âge, les sources d'information utilisées, leurs avis sur les services et les produits qui sont offerts ; les besoins d'information et les obstacles qui freinent la satisfaction de leurs besoins ; leurs comportements, les types de documents exploités, les relations entre eux et les professionnels de l'information documentaire, la fréquence de leur passage dans le centre de documentation et enfin leur avis sur les possibilités de financement des activités du centre de documentation.

Avant de finaliser le questionnaire, le projet de questionnaire a été soumis à cinq (5) utilisateurs afin de lever les obstacles quant à la compréhension des questions. Il a permis d'avoir des données aussi bien quantitatives que qualitatives. Ces éléments ont été ponctués par des entretiens informels et directs, l'observation quotidienne et les commentaires des utilisateurs sur les fiches d'identification des utilisateurs (cf. annexe n°3).

Au total, 26 questions avec des sous questions (ouvertes et fermées) ont été posées. Ce qui a permis de recueillir des réponses pertinentes. SUTTER (1994), précise qu'« il ne faut pas dépasser 30 questions ».

---

<sup>7</sup> Signifie procéder au hasard en prenant les précautions particulières lors du triage pour lui donner un caractère scientifique en offrant à chaque élément de la population une possibilité d'être choisi.

Le questionnaire a été administré à 55 personnes. En 2003 et 2004 la moyenne de fréquentation du centre de documentation est de 520 personnes comme en témoignent les tableaux n°1 et 2 ci-dessous. C'est sur la base des 520 que le questionnaire a été administré à 55 personnes soit un peu plus de 10% des effectifs. Car, selon ANGERS (1992), «la taille d'un échantillon, c'est le nombre d'éléments devant faire partie de l'échantillon. [...] Avec une population comptant de quelques centaines à quelques milliers d'éléments, il est préférable de prendre une centaine d'éléments pour chaque strate (couche selon Robert (1996)) constituée et, plus globalement, d'avoir 10% de la population [...]»

**Tableau n°1 : Statistiques de fréquentation du centre de documentation année 2003**

	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>	<b>Total annuel</b>
Nombre de prêts	50	34	79	83	246
Nombre d'utilisateurs externes	70	63	54	32	219
Total.....	120	97	133	115	<b>465</b>

T : Trimestre

**Tableau n°2 : Statistiques de fréquentation du centre de documentation année 2004**

	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>	<b>Total annuel</b>
Nombre de prêts	61	104	78	45	288
Nombre d'utilisateurs externes	95	61	48	88	292
Total.....	156	165	126	133	<b>580</b>

Sur les 55 questionnaires, 53 ont été retournés avec un questionnaire mal rempli. En outre deux utilisateurs n'ont pas répondu au questionnaire. Le taux de réponses de 96,36% est satisfaisant. SUTTER (1994), indique également qu'« un taux de 20 à 25% est un maximum à espérer parce que les gens n'aiment pas répondre aux questionnaires ». L'analyse a été complétée par les observations que les utilisateurs émettent à travers la fiche d'identification des utilisateurs, celles recueillies auprès des utilisateurs au moment de l'intermédiation entre les deux parties (utilisateur – documentaliste) et nos observations quotidiennes.

Dans les lignes qui suivent seront définis les principaux concepts du thème.

## **2.4-/ Définition des concepts**

La définition des concepts permet de décrire les concepts, de mieux comprendre le thème et d'en préciser l'acceptation pour lever tout éventuel équivoque au niveau de leur signification. A cet effet, les mots et groupe de mots suivants du thème sont définis : besoin, comportement, utilisateur et centre de ressources.

### **2.4.1-/ Besoin**

Robert (1996) définit le besoin comme étant une « exigence née de la nature ou de la vie sociale. Avoir besoin de [...] : ressentir la nécessité de, vouloir comme nécessaire, utile ».

Partant de cette définition, il s'agira de répondre à la question : quels besoins ont les utilisateurs ? Dans un centre de documentation, l'utilisateur y vient pour un besoin précis, il s'agit du besoin d'information.

Aujourd'hui, grâce aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), les utilisateurs ont accès facilement et en permanence à l'information pour répondre à un besoin ponctuel et à un moment précis. Ils ont besoin de données factuelles ou textuelles. Cependant, quels sont les besoins des utilisateurs du centre de documentation du CREPA-siège ? Les utilisateurs ont besoin par exemple d'avoir des données sur : le taux de couverture en eau potable ou d'assainissement d'un village, d'une ville, d'un pays, d'une région ou dans le monde ; le nombre de latrines réalisées dans une ville (données factuelles) ; comment construire les latrines (données textuelles) ; quelle quantité de matériaux faut-il (données factuelles) pour construire tel ouvrage ; etc.

### **2.4.2-/ Comportement**

Le comportement est défini par COADIC (1997) comme étant « l'ensemble des réactions d'un individu objectivement observable ».

Dans le cadre de l'étude, le comportement dépend de la manière dont on répond à un besoin. Ainsi donc, il peut être différent d'un utilisateur à un autre. Un utilisateur satisfait peut orienter d'autres utilisateurs vers le centre de documentation et/ou y revenir régulièrement. En outre un utilisateur peut bien vouloir faire lui-même ses recherches dans le catalogue informatisé par rapport à un autre qui préfère être assisté.

### **2.4.3-/ Utilisateur**

Montmollin (1997) disait que c'est un : « ... terme [...] fréquemment utilisé en ergonomie (en particulier l'anglais « user ») pour désigner les destinataires finaux (end-user) d'un dispositif technique [...]. La conception ergonomique se doit d'être orientée vers l'utilisateur (user oriented) afin de faciliter au maximum tant l'apprentissage que l'utilisation du dispositif.»

Le mot utilisateur a plusieurs synonymes dont client ou usager.

Il représente l'ensemble des personnes qui utilisent les services d'un centre de documentation, d'une bibliothèque ou tout autre espace organisé qui fournit des services d'information.

Le concept d'utilisateur est difficile à cerner. Il n'apparaît pour certains qu'à la fin de la chaîne documentaire, lorsqu'il vient demander un service, comme la communication d'un document primaire, la recherche d'information précise ou une bibliographie. Pour d'autres, il est la personne qui interroge des systèmes de distribution de bases de données. Il est aussi considéré comme un client des centres de documentation et producteur d'information selon GUINCHAT et al. (1981).

Il se situe donc à plusieurs niveaux. C'est pourquoi connaître ses besoins et chercher à les satisfaire doivent être les maîtres mots de tout centre de documentation.

### **2.4.4-/ Centre de ressources**

Le Centre de Ressources (CR) est par définition selon KOUASSI-KOMLAN (2004) comme étant « une organisation ou un réseau d'organisations qui aide à renforcer la performance en offrant des services d'informations et de connaissances à ceux qui en ont besoin et qui encourage leur utilisation effective ».

FY (1997) indique que la définition d'un centre de ressources varie selon que l'accent est mis plutôt sur les aspects liés à l'information ou sur ceux liés à la formation. Dans le premier cas, le centre de ressources est considéré comme un espace d'information où les sources et les supports sont multiples et disponibles sur site ou en réseau. Une volonté formative existe dans la recherche et la diffusion d'information.

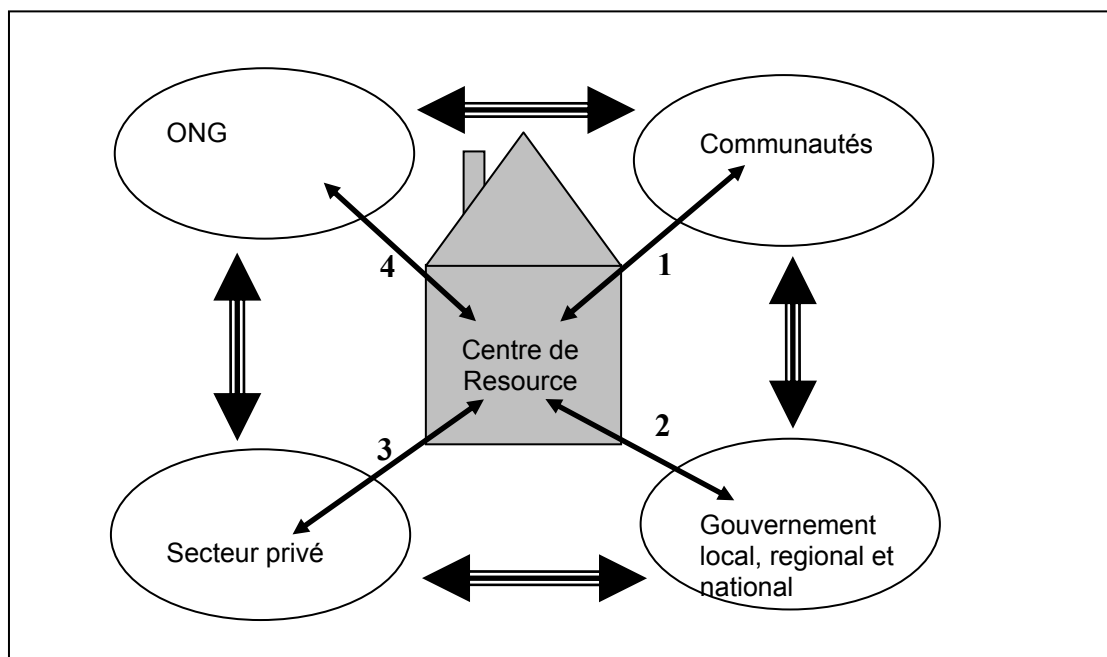


Ce concept est alimenté par des réflexions autour de l'autonomie de l'utilisateur, afin qu'il puisse agir sur sa recherche et, plus largement, sur sa propre vie. En complément, un postulat est avancé : chacun a des potentialités. Le principe est donc de valoriser les compétences individuelles pour un intérêt collectif en créant des réseaux de personnes-ressources. Le centre de ressources peut être également une réponse pour une nouvelle structuration de la formation, autour de l'individualisation des apprentissages et de la diversité des sources. Cette organisation complexe permet l'auto formation des utilisateurs. Elle se caractérise par un regroupement de différents services : information, formation, évaluation/bilan, orientation. Ces services fonctionnent avec des supports multimédias et un personnel spécifique (essentiellement formateurs, documentalistes, mais aussi parfois psychologues, conseillers d'orientation...). Le projet en amont du centre de ressources met souvent l'accent sur l'autonomisation des utilisateurs et sur la démarche formative du personnel d'encadrement autour de l'accompagnement de projet et de l'accompagnement pédagogique.

A la lecture de ces définitions, le CREPA peut être considéré comme un véritable centre de ressources dans le secteur de l'AEPHA en ce sens qu'il dispose des services et un personnel spécifique. Le CREPA dispose d'un centre de documentation, d'une unité de Système d'Information Géographique, d'un service de formation, de recherches, d'un réseau informatique, d'un site Web et bientôt un Intranet. Il a, au fil des ans produit des outils didactiques (films, diaporama, CD Rom, bases de données, etc.) et mis en place un pôle de chercheurs (ingénieurs, sociologues, techniciens, communicateurs, documentalistes, etc.) dans différents domaines de spécialisation.

Le réseau CREPA dispose d'un programme de Développement des Centres de Ressources dénommé (RCD) en partenariat avec l'IRC au Pays Bas. Le programme RCD se veut une alternative pour l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD). Il s'agit de renforcer les capacités des acteurs qui évoluent dans le secteur de l'AEPHA en alliant compétence et informations pour soutenir les activités qui permettront d'augmenter la capacité des acteurs du secteur en matière d'approvisionnement en eau et de services d'assainissement.

Le schéma ci-dessous illustre l'environnement d'un centre de ressources.



**Figure n°7 : Environnement d'un centre de ressources (traduit de l'anglais en français)<sup>8</sup>**

Comme indiqué ci-dessus le CREPA est un véritable CR en ce sens qu'il travaille et échange avec les ONG, les communautés, le secteur privé et le gouvernement au plan local, régional et national en témoigne la stratégie ci-dessous qu'il a adopté.



**Figure n°8 : Stratégie d'intervention du CREPA<sup>9</sup>**

Les trois piliers (approche participative, technologie appropriée et mécanisme financier) de la stratégie CREPA constituent le soubassement de l'ensemble des actions menées avec les structures relais comme les associations de base, les ONG, les Groupements d'Intérêt Economiques (GIE), les groupements paysans, les communes, en vue de promouvoir le développement local et municipal. L'information n'est pas en reste car l'institution produit et diffuse des informations sur divers supports.

<sup>8</sup> Source : IRC. – RCD practical guides. – version 1, mars 2005 [CD Rom]

<sup>9</sup> Source : <http://www.reseaucrepa.org/pres/schemastrateg.gif>

## **DEUXIEME PARTIE : ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS**

### **Chapitre 3 – Profil, besoins et comportements des utilisateurs du centre de documentation**

Le public cible de l'étude est composé des utilisateurs internes et externes du centre de documentation. Dans les développements qui suivent, le profil des utilisateurs sera décrit. L'analyse portera sur les besoins d'information, leurs usages et le comportement des utilisateurs de même que les besoins en recherches d'information sur Internet des utilisateurs du centre de documentation du CREPA-Siège. L'appréciation s'est faite en fonction des résultats de l'enquête menée sur la base du questionnaire et des observations émises par les utilisateurs. Pour faciliter le dépouillement, le logiciel Epidata a été utilisé pour la création, le contrôle du masque et la saisie des données. Les données ont été transférées sur Excel et les tableaux ci-dessous ont pu être élaborés.

Le profil des utilisateurs qui sera décrit fait observer certains traits caractéristiques relatifs au sexe et à l'âge. L'analyse porte également sur les types de documents utilisés et les motifs de leur usage. La connaissance du besoin d'information permet donc de comprendre pourquoi les utilisateurs s'engagent dans un processus de recherche d'information. «Il est issu d'une exigence née de la vie sociale, exigence de savoir, de communiquer» selon COADIC (1998).

GUINCHAT et al. (1981), quant à eux indiquent que «les besoins d'information ne sont pas toujours formalisés, car la collecte et le traitement des informations ne sont pas des activités isolées, mais qu'ils font partie en permanence de l'ensemble des activités de chacun. Chaque individu reçoit une grande quantité d'informations ou en dispose déjà du fait de sa formation et de son expérience». Ils expliquent en outre que «les besoins d'information changent en fonction de la nature des activités menées et de leur évolution propre».

Quand au comportement d'information, il se manifeste dans les rapports de l'utilisateur avec le centre de documentation, leurs divers produits et services à différents niveaux.

### **3.1- Profil des utilisateurs**

#### **3.1.1- Répartition des utilisateurs par profession et par sexe**

Le dépouillement des questionnaires a permis de dégager les résultats suivants (cf. tableaux n°3 en annexe 8) :

- les étudiants représentent à peu près 15% de la population interrogée dont 13% d'hommes contre 2% de femme ;
- les ingénieurs presque 35% dont 31% d'hommes et 4% de femmes ;
- les sociologues environ 21% dont 11% de femmes contre 10% d'hommes ;
- les techniciens constituent 13% de la population (uniquement d'hommes) et ;
- les autres professions sont environ 15% dont 9% d'hommes contre 6% de femmes.

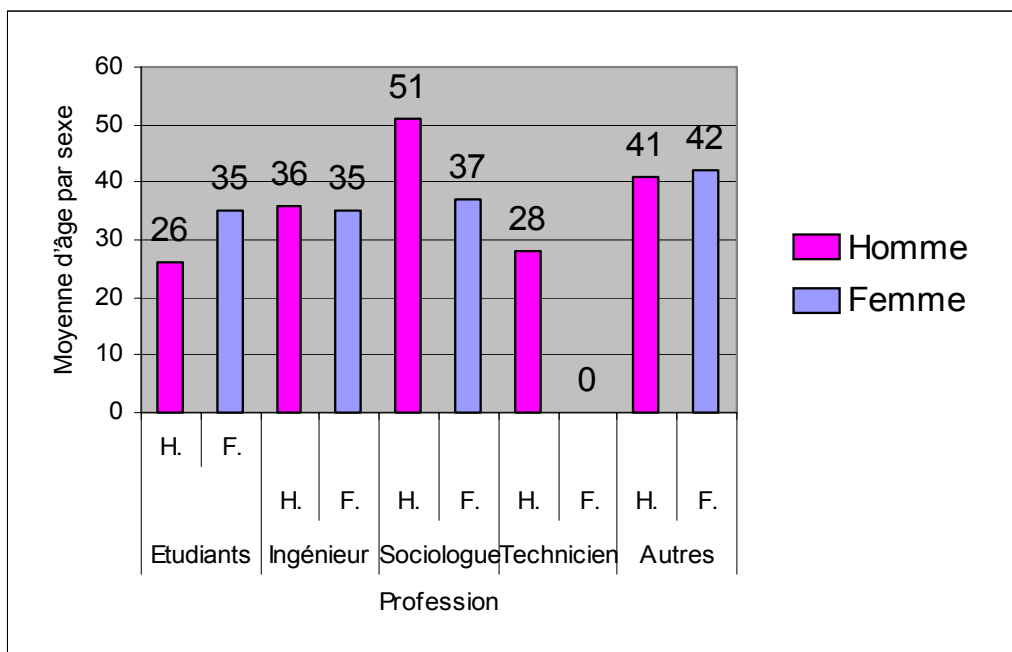
L'ensemble de la population étudiée est constitué de presque 77% d'hommes contre à peu près 23% de femmes.

Les ingénieurs occupent la première place. Ils sont suivis des sociologues, des autres professions, des étudiants et des techniciens. Ces résultats trouvent leur justification dans le fait que le CREPA est une institution de recherches et que les projets et programmes sont transversaux. Les sociologues et les ingénieurs travaillent ensemble dans la mise en œuvre des activités. Il faut noter que 2 étudiants étaient en stage au CREPA au moment de l'enquête.

Le nombre d'ingénieurs est élevé aussi à cause de la nouvelle vision de la Direction du CREPA d'admettre de jeunes étudiants diplômés pour former et renforcer l'équipe d'ingénieurs dans l'exécution des différents programmes et projets de recherches et la réalisation des études auxquelles le CREPA souscrit.

Ces chiffres indiquent le faible taux de femmes dans l'ensemble de la population étudiée. Cependant, elles sont nombreuses dans la catégorie des sociologues. «Ce déséquilibre trouve son fondement dans le faible niveau de scolarisation des filles qui a des répercussions sur le niveau de représentation des femmes dans tous les secteurs du développement. Cette faible représentation des femmes est encore plus visible dans le secteur de l'AEPHA où le métier de l'eau est perçu comme un domaine exclusif réservé aux hommes» selon CREPA (2004).

### 3.1.2-/ Répartition des utilisateurs par tranche d'âge



**Graphique n°1 : Moyenne d'âge de la population étudiée par sexe et par profession**

La moyenne d'âge chez les étudiants est de 26 ans chez les hommes et de 35 ans chez la femme. Les hommes sont plus jeunes dans la catégorie.

Concernant les ingénieurs, la moyenne d'âge est de 36 ans chez les hommes et de 35 ans chez les femmes. Ils ont presque le même âge.

Quant aux sociologues, la moyenne d'âge est de 51 ans chez les hommes et 37 ans chez les femmes. Il y a une hégémonie des hommes sur les femmes sur le plan de l'âge.

La moyenne d'âge des techniciens est de 28 ans chez les hommes.

Enfin, les autres professions ont une moyenne d'âge de 41 ans chez les hommes et 42 ans chez les femmes.

De manière globale les sociologues sont les plus âgés dans la population étudiée ; suivent les autres, les ingénieurs, les techniciens et les étudiants. L'ensemble de la population étudiée a une moyenne d'âge de 32 ans. Il en ressort que les utilisateurs qui fréquentent le centre de documentation du CREPA-siège sont jeunes. Le plus jeune des utilisateurs est un étudiant, il a 23 ans et le plus âgé est sociologue, il a 71 ans. Ils sont tous deux des externes. Le plus jeune utilisateur interne a 24 ans et le plus âgé a 55. Tous sont des hommes également.

## 3.2-/ Usage des informations par les utilisateurs

Les utilisateurs sans exception viennent dans le centre de documentation pour rechercher des informations dans le cadre de leurs activités. Cependant, les besoins et motifs d'utilisation des informations varient selon la profession de l'utilisateur et aujourd'hui, grâce aux technologies, l'information est très échangée dans le monde.

### 3.2.1-/ Motifs d'usage des informations

Tableau n°3 : Motifs d'usage des informations (%)

Motifs d'usage des informations	Etudiants	Ingénieurs	Sociologues	Techniciens	Autres
Travail de diplôme (rapport, mémoire, thèse)	100,00	27,78	27,27	71,43	0,00
Etude (consultation, projet de recherche)	25,00	83,33	72,73	57,14	62,50
Préparation d'exposé	12,50	38,89	36,36	42,86	0,00
Recherche personnelle (culture générale)	37,50	61,11	72,73	100,00	87,50
Autres	12,50	11,11	9,09	0,00	2,00

Les résultats de l'enquête indiquent que l'étudiant a besoin des informations pour compléter ses cours ou rédiger le rapport de stage, le mémoire ou la thèse (travail de diplôme), en témoigne le pourcentage enregistré. Tous les étudiants qui fréquentent le centre, viennent chercher les informations pour leur travail de diplôme 100% et environ 38% pour les recherches personnelles en vue de compléter les informations étudiées 25% pour les études et les projets de recherches 12% respectivement pour la préparation d'exposé et autres.

Les ingénieurs quant à eux, ont besoin des informations pour leurs études (prestations de services, consultation et projet de recherches) soit à peu près 83%, leurs recherches personnelles environ 61%, la préparation des exposés presque 39% et le travail de diplôme 28%. Ils utilisent également les informations pour d'autres besoins 11% dont, la préparation des cours ou des modules de formation.

Les sociologues utilisent les informations pour des recherches personnelles et les études à réaliser soit respectivement 73% et la préparation d'exposés 36%. Les sociologues utilisent l'information également dans le cadre des travaux de diplômes et autres (besoins de services et la préparation des modules de formation).

La plupart des techniciens manifeste le besoin de s'informer pour des recherches personnelles (100%) ou pour leur culture générale. Ils ont aussi besoin d'information

pour finaliser leur travail de diplôme (71%), dans le cadre des études qu'ils réalisent (57%) et la préparation d'exposés (43%).

Les autres catégories ont besoin des informations pour des recherches personnelles (87%) et dans le cadre des études qu'ils réalisent (63%) et autres (2%).

Ce constat répond à la mission assignée au centre de documentation qui est de mettre les informations à la disposition des acteurs du secteur. De plus, ces taux permettent d'indiquer que les informations sont destinées à répondre aux besoins d'information multiples et variés des utilisateurs qui veulent faire de l'information qu'ils obtiennent des usages multiples. Les informations recherchées servent à la rédaction d'un article, d'un rapport ou d'une communication à un forum.

### 3.2.2- Types de documents utilisés

Le centre de documentation offre la possibilité d'exploiter plusieurs types de documents suivant les besoins d'information des utilisateurs. En effet, l'utilisateur a le choix entre les monographies, les rapports et thèses, les diaporamas, les cassettes vidéo, les CD ROM, les périodiques, les bibliographies, les photographies, les dépliants et autres (documents de projets, curriculum vitae, terme de référence, etc.) suivant l'usage qu'il veut en faire et sous plusieurs formats (papier, électronique, sonore, visuel, etc.).

Tableau n°4 : Types de documents utilisés par les utilisateurs

Types de documents	Total Oui	% Oui	Total non	% Non	% Total
Monographie	41	78,85	11	21,15	100
Rapports & Thèses	45	86,54	7	13,46	100
Diaporamas	10	19,23	42	80,77	100
Cassettes vidéo	14	26,92	38	73,08	100
CD Rom	7	13,46	45	86,54	100
Périodiques	43	82,69	9	17,31	100
Bibliographies	20	38,46	32	61,54	100
Photographies	10	19,23	42	80,77	100
Dépliants	32	61,54	20	38,46	100
Autres	2	3,85	50	96,15	100

Globalement, les rapports et thèses, les périodiques, les monographies, les dépliants et les bibliographies sont les plus consultés par les utilisateurs. Ces différents types de documents sont exploités respectivement par presque 86%, 83%, 79%, 62%, 38% des utilisateurs. La consultation de ces documents est liée à la facilité de leur exploitation et la richesse de l'information disponible sur ces supports. Les rapports et les thèses sont issus des programmes ou projets de recherches et les articles de périodiques présentent les résultats d'expériences menées dans le cadre de l'exécution d'un programme ou d'un projet de recherches. Ils portent sur des thèmes pertinents et les résultats sont scientifiques.

Les informations et documents cherchés concernent souvent les exemples de rapports d'études ; des travaux de diplômés ; les politiques, plans et stratégies ; les données statistiques ; des guides et manuels sur les ouvrages ; les approches participatives ; le genre ; le taux de déserte en eau ou le taux de couverture en assainissement d'une ville, d'un pays ou d'une région ; etc. liés au secteur de l'AEPHA.

Les cassettes vidéo, les diaporamas, les CD ROM, les dépliants sont plus exploités par les utilisateurs internes. Ces types de documents sont beaucoup utilisés par ceux-ci et quelques partenaires externes dans le cadre des activités de formation ou de diffusion de l'information sur l'institution. C'est donc dire qu'un travail de marketing documentaire devrait être fait pour promouvoir l'usage de ces types de documents. Cela ne signifie pas que ces supports sont moins pertinents. Certains CD ROM contiennent des documents électroniques, des informations et/ou des bases de données. Ils sont cependant sous exploités à cause de l'insuffisance et de la non disponibilité d'ordinateurs dans le centre au moment opportun pour la recherche d'information et au fait que certains utilisateurs ne veulent pas lire à l'écran les informations ou les documents électroniques.

En revanche, le centre reçoit de plus en plus des demandes d'articles en fichiers, des bibliographies thématiques, des photocopies d'articles, des synthèses documentaires sur des thèmes précis, etc.



Au cours de l'élaboration du questionnaire, les usuels ou documents de références n'ont pas été pris en compte dans les types de documents utilisés. Le centre de documentation du CREPA-siège dispose de dictionnaires Larousse ou Robert et de quelques dictionnaires spécialisés. Néanmoins, il y a insuffisance d'encyclopédies et d'autres usuels pour permettre aux utilisateurs de trouver des définitions exactes des concepts qu'ils étudient.

Il faut noter qu'au centre de documentation du CREPA-siège, presque à chaque demande d'information ou de recherches bibliographiques, le personnel se charge de trouver l'information, le document pour l'utilisateur quelque soit le support. En cas d'insatisfaction, l'utilisateur est orienté vers d'autres centres ou services disposant d'information ou de la documentation sur son thème de recherche.

L'insuffisance des ressources humaines et matérielles affecte considérablement le traitement des documents, la production de synthèse, de dossiers documentaires et de revues de presse. A ce jour, les CD ROM ne sont pas traités, ce qui explique en partie leur sous exploitation.

De façon générale, les documents disponibles dans le centre de documentation traitent essentiellement des questions d'eau, d'hygiène, d'assainissement, de santé. Il y a également des documents qui abordent les aspects sociologiques tels que les méthodes participatives, le genre ; les aspects financiers tels que le financement et le recouvrement des coûts dans le secteur.

### **3.2.3- Constitution d'un fonds documentaire propre**

Presque tous les utilisateurs à l'unanimité manifestent le besoin de constituer un fonds documentaire propre. Chacun veut disposer de documents pour trouver rapidement l'information nécessaire à l'exécution de son activité. Le tableau n°8 (cf. annexe n°8) présente les besoins des utilisateurs quant à la constitution d'un fonds documentaire personnel.

Plus de 84% de la population étudiée manifeste le désir de constituer un fonds documentaire personnel. Presque 71% des utilisateurs constituent leur fonds par des photocopies de documents et 63% par achat, 44% demandent des exemplaires, 33%

reçoivent par don, 12% par échange ou impression des résultats de recherches à partir d'Internet ou pendant les réunions, séminaires et colloques.

A quelle fin constituent-ils ce fonds documentaire ?

Selon l'enquête, la majorité des utilisateurs affirment constituer un fonds documentaire dans le but d'avoir en permanence les documents chez eux, d'approfondir leur connaissance, de garder les documents pour l'avenir et pour éviter de se déplacer tout le temps dans le centre de documentation,.

Certains ne le font pas à cause du manque de moyens financiers ; de la disponibilité des documents dans le centre de documentation à tout moment et du manque d'initiative.

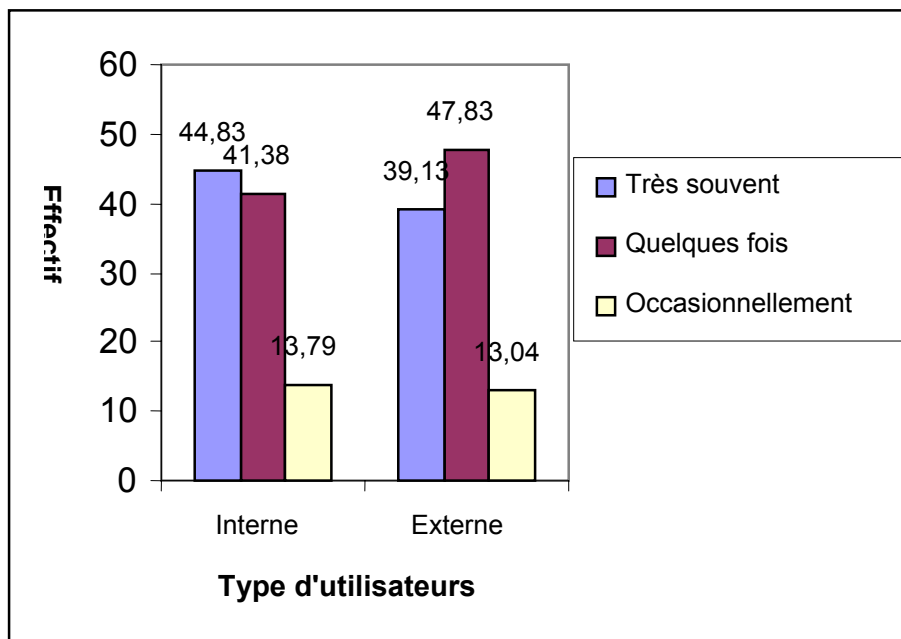
Les utilisateurs veulent disposer des copies des documents suivant leur domaine de spécialisation. Certains sollicitent une copie des documents reçus par le centre de documentation en plusieurs exemplaires pour constituer leur propre documentation.

Cependant, à quelle fréquence viennent-ils dans le centre de documentation ?

### 3.3-/ Comportement des utilisateurs

#### 3.3.1-/ Fréquentation du centre de documentation

La question portant sur le degré de fréquentation du centre fait ressortir la fréquence avec laquelle les utilisateurs viennent au centre de documentation. Le graphique ci-dessous présente et illustre les résultats de l'enquête.



**Graphique n°2 : Fréquentation du centre de documentation**

Ce graphique indique que presque 45% des utilisateurs internes viennent très souvent, à peu près 41% quelquefois et 14% occasionnellement au centre de documentation.

La plupart des utilisateurs externes soit presque 48% viennent quelquefois, à peu près 39% y viennent très souvent et 13% occasionnellement.

Une des raisons qui explique que les utilisateurs externes ne viennent que quelquefois est que le désir de s'informer n'est pas permanent chez ces utilisateurs. Ils ne viennent que pour effectuer une recherche ponctuelle.

Certains utilisateurs (internes et externes) ne viennent qu'occasionnellement pour trouver des informations pour un travail dans un délai précis. Une fois le travail fini, ils arrêtent de venir dans le centre en attendant qu'un autre besoin se manifeste. Il faut souligner que le centre est peu connu par les utilisateurs externes.

Quelles sont les raisons qui les motivent à fréquenter le centre de documentation ?

### **3.3.2-/ Motifs de fréquentation du centre de documentation**

A la lecture du tableau n°10 (en annexe n°8), presque 69% de la population étudiée fréquente le centre de documentation pour la richesse des documents disponibles, ensuite à cause de sa proximité 42%, presque 27% pour l'accueil et 23% pour d'autres raisons.

Les autres raisons portent sur la disponibilité de documents sur les thèmes de recherches, l'assistance pour rechercher et trouver les documents ou l'information, la gratuité de la consultation, la disponibilité et la serviabilité du personnel du centre de documentation.

Les utilisateurs indiquent qu'ils viennent dans le centre pour rechercher des informations précises et des bibliographies sur le secteur de l'alimentation en eau, l'hygiène, l'assainissement et la santé et lire des revues. Certains viennent pour avoir des informations sur les nouvelles publications et rechercher des documents techniques sur le secteur et d'autres pour emprunter des documents afin d'enrichir leurs connaissances et préparer leurs cours, etc.

Le centre de documentation dispose en effet de documents riches et sur divers types de supports correspondant aux besoins des utilisateurs et qui les intéressent à plus d'un titre.

Comment arrivent-ils à recueillir ou à obtenir les documents et les informations dans le centre de documentation ?

### 3.3.3-/ Recherche de documents et d'informations

La recherche de documents et d'informations occupe la majeure partie du temps de travail dans un centre de documentation. Lorsqu'un utilisateur vient dans un centre de documentation, c'est pour chercher et trouver des documents, des informations ou des données pour une activité précise. Quelles difficultés rencontrent-ils au cours de la recherche d'information dans le centre de documentation ?

**Tableau n°5 : Difficultés rencontrées au cours de la recherche d'information dans le centre**

Types de difficultés	Oui		Total	% Oui	Non		Total	% Non	% Total
	Interne	Externe			Interne	Externe			
Difficultés de trouver les documents	4	3	7	13,46	25	20	45	86,54	100
L'accès à la base de données	4	2	6	11,54	25	21	46	88,46	100
Autres	2	1	3	5,77	27	22	49	94,23	100

A la question de savoir si les utilisateurs rencontrent des difficultés pour trouver les documents, 13% répondent à l'affirmative. Par contre près de 87% ne rencontrent pas de difficultés.

Un peu plus de 11% ont des difficultés pour accéder au catalogue informatisé et presque 6% ont d'autres difficultés.

Parmi les autres difficultés, certains disent que les résumés sont confus ou que les documents sont existants et non disponibles (perdus ou prêtés ou encore déclassés). D'autres assimilent les difficultés au fait que le service de prêt n'existe pas pour les usagers externes.

Si les 87% ne rencontrent pas de difficultés pour trouver les documents sur les rayons, c'est parce que c'est le personnel du centre qui fait les recherches et sort les documents des rayons pour les utilisateurs. Les 88% également n'ont pas de problèmes pour accéder au catalogue informatisé, car ils n'y ont pas souvent accès directement pour faire les recherches. Le centre n'est pas suffisamment doté d'équipements informatiques pour les recherches. Aussi, certains ne savent parfois pas manipuler le logiciel Winisis et/ou ne maîtrisent pas l'usage des mots clés et des opérateurs booléens pour mener à bien les recherches.

Un guide pour la recherche a pourtant été conçu et présenté à certaines personnes. Une copie est également mise à la disposition des utilisateurs. En cas de besoin et selon la disponibilité, le personnel tente d'initier les utilisateurs aux techniques de recherches.

**Tableau n°6 : Assistance du personnel dans la recherche d'information**

Besoins d'assistance du personnel	Oui		Total	Pourcentage (%)
	Interne	Externe		
Assistance inutile	1	1	2	3,85
Assistance nécessaire	22	15	37	71,15
Assistance indispensable	6	7	13	25
<b>Total.....</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Les chiffres ci-dessus illustrent bien les raisons pour lesquelles les utilisateurs du centre de documentation disent qu'ils n'ont pas de difficultés d'accès aux documents et au catalogue informatisé. Cependant, ils jugent que l'assistance du personnel est nécessaire, voire indispensable dans la recherche d'information. Ils préfèrent que le personnel du centre les assiste.

Il est donc impérieux que le personnel du centre mette l'accent sur la formation des utilisateurs à l'usage des produits et services disponibles dans le centre de documentation.

**Tableau n°7 : Usage des TIC en matière de recherche d'information sur Internet et connaissance des sites Internet du secteur**

Connaissance des utilisateurs	Oui			Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe	Total	Interne	Externe		Oui	Non	Total
Recherche d'information sur Internet	25	20	45	4	3	7	86,54	13,46	100
<a href="http://WWW.irc.nl">WWW.irc.nl</a>	11	8	19	18	15	33	36,54	63,46	100
<a href="http://www.reseaucrepa.org">www.reseaucrepa.org</a>	9	9	18	20	14	34	34,62	65,38	100
<a href="http://www.oieau.org">www.oieau.org</a>	5	4	9	24	19	43	17,31	82,69	100
<a href="http://www.pseau.org">www.pseau.org</a>	11	3	14	18	20	38	26,92	73,08	100
<a href="http://www.wsp.org">www.wsp.org</a>	8	2	10	21	21	42	19,23	80,77	100
<a href="http://www.google.fr">www.google.fr</a>	21	18	39	8	5	13	75,00	25,00	100
Autres	7	4	11	22	19	41	21,15	78,85	100

Presque 86% des utilisateurs affirment qu'ils savent utiliser Internet pour faire les recherches. Certains utilisateurs sont intéressés par des sessions de formation en techniques de recherches d'information sur Internet.

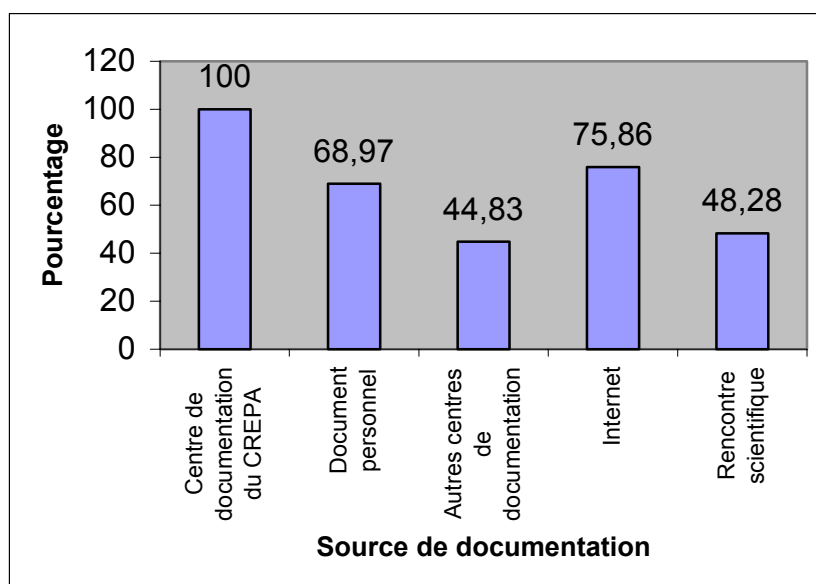
Cependant, les utilisateurs connaissent peu les sites web des institutions du secteur de l'eau, l'hygiène et l'assainissement. Pour trouver les informations ou la documentation sur le secteur, 75% des utilisateurs passent par les moteurs de recherches comme google. Ce résultat est le même que celui de JEANNENEY (2005) «75% de la recherche d'informations passent aujourd'hui par son truchement». Mais quelques uns utilisent les bases de données en ligne comme « sciences direct » par exemple dans d'autres centres de documentation abonnés. Certains utilisateurs connaissent néanmoins d'autres sites web traitant des questions d'eau, d'hygiène, d'assainissement et de santé tels que :

- [www.lenntech.com](http://www.lenntech.com),
- [www.who.int](http://www.who.int),
- [www.eauburkina.bf](http://www.eauburkina.bf),
- [www.sciencesdirect.com](http://www.sciencesdirect.com),
- [www.gwpforum.org](http://www.gwpforum.org),
- [www.gwpforum.org](http://www.gwpforum.org),
- [www.wsscc.org](http://www.wsscc.org),
- [www.pnue.org](http://www.pnue.org),
- [www.waternunc.com](http://www.waternunc.com),
- [www.cemagref.fr](http://www.cemagref.fr)

### 3.3.4- Centres de documentation fréquentés par les utilisateurs

Les utilisateurs sont en permanence en quête d'information pour la satisfaction de leurs besoins. Plusieurs centres de documentation sont ouverts aux publics et disposent également de documents sur le secteur de l'AEPHA. Il est donc question, ici, de savoir si les utilisateurs internes et externes fréquentent les centres de documentations.

#### 3.3.4.1- Utilisateurs internes

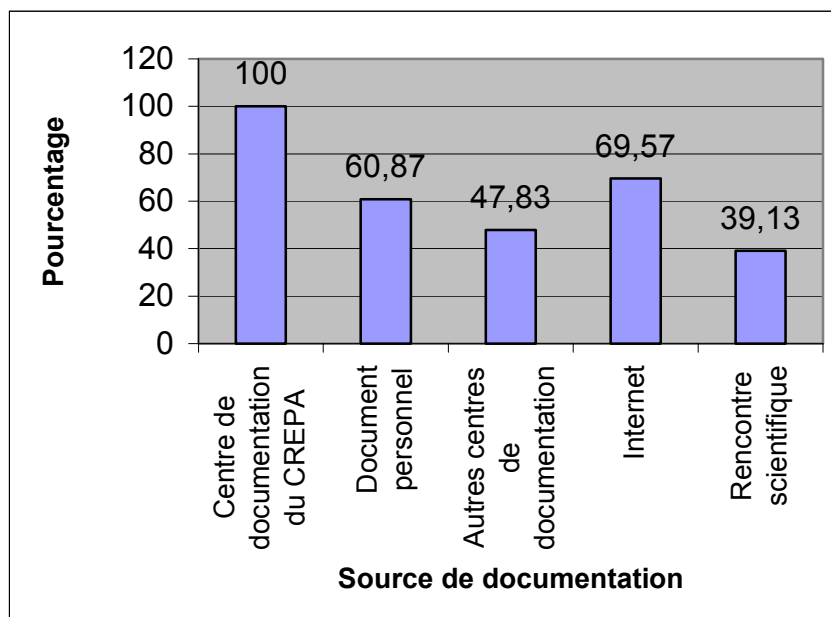


**Graphique n°3 : Source de documentation des utilisateurs internes**

Les utilisateurs internes à l'unanimité (100%) se documentent au centre de documentation du CREPA-siège. Par ailleurs, environ 69% de la population interne étudiée le font grâce aux documents personnels, presque 45% vont dans d'autres centres de documentation et 76% utilisent Internet, enfin à peu près 48% disent qu'ils se servent des documents des rencontres scientifiques. Au regard de ces chiffres, Internet est une source essentielle de documentation pour les utilisateurs internes et la plus part utilise leur documentation personnelle.



### 3.3.4.2- Utilisateurs externes



**Graphique n°4 : Source de documentation des utilisateurs externes**

Tout comme les utilisateurs internes, les externes, à l'unanimité (100%) se documentent tous dans le centre de documentation du CREPA-siège et dans d'autres centres. Presque 61% utilisent également leurs documents personnels, 48% vont dans d'autres centres de documentation, 69% font des recherches sur Internet et 61% exploitent les documents issus des travaux des rencontres scientifiques.

### 3.3.5- Autres centres de documentation

Cette question a permis de savoir si les utilisateurs du centre de documentation connaissent ou utilisent les services d'autres centres de documentation en vue de compléter les informations reçues au centre de documentation du CREPA-siège.

**Tableau n°8 : Autres centres de documentation fréquentés par les utilisateurs internes et externes**

Centres de documentation	Utilisateurs Internes et externes	Pourcentage
EIER/ETSHER	20	38,46
CIRD	6	11,54
INERA	2	3,85
CNIEau	4	7,69
CNRST	3	5,77
Autres	13	25,00

Sur les 20 utilisateurs qui affirment fréquenter d'autres centres de documentation, environ 38% de population étudiée vont au groupe des écoles EIER/ETSHER. En effet certains agents du CREPA-siège dispensent des cours dans cette école. Aussi, l'école entretient des relations de partenariat avec le CREPA-siège dans le domaine de la formation, la recherche et la documentation. L'école est également à proximité de l'Université de Ouagadougou. Presque 11% fréquentent le Centre d'Information et de Recherche sur le Développement (CIRD), à peu près 4% vont à l'INERA et 8% au Centre National d'Information sur l'Eau (CNIEau), 25% vont dans d'autres centres de documentation que ceux énumérés. Environ 6% fréquentent le centre de documentation du CNRST.

Les autres centres de documentation sont constitués des centres de documentation des institutions internationales ou sous régionales (CILSS, FAO, Banque Mondiale), nationales (Centre Culturel Français Georges Méliès, Centre américain, Bibliothèque universitaire, Secrétariat Général du Gouvernement, Ecole Nationale de Santé Publique (ENSP), Centre de documentation du Bureau de la Coopération Suisse au Burkina Faso (BUCO), Chambre de commerce, Centre d'Analyse et de Prospective Economique et Sociale (CAPES).

Globalement, les utilisateurs fréquentent d'autres centres de documentation du pays susceptibles de disposer de la documentation sur le secteur de l'AEPHA.

Les besoins et comportements des utilisateurs sont deux concepts interdépendants. L'un peut induire l'autre. Un utilisateur peut venir régulièrement parce qu'il a besoin d'information pour mener à bien une étude et dès qu'il finit, il cesse de venir dans le centre de documentation.

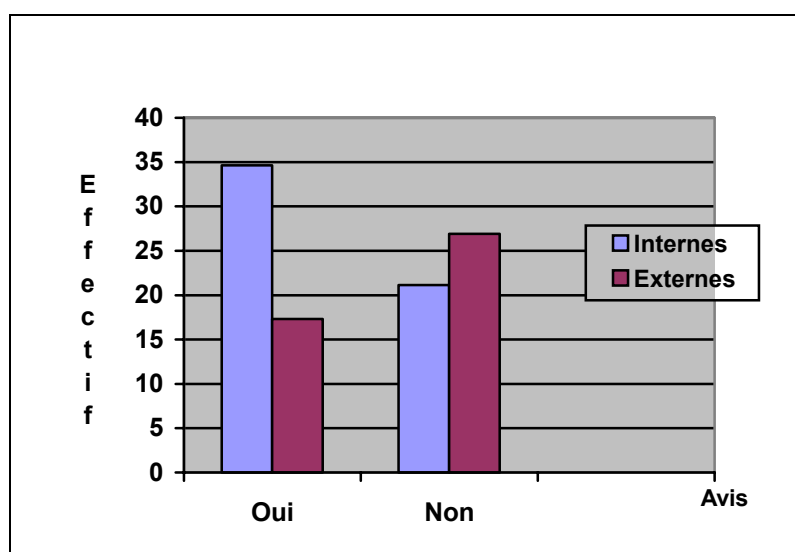
## Chapitre 4 – Appréciation des services offerts par les utilisateurs

VOLANT (1997) disait que, « le réel besoin n'est plus celui de services et produits documentaires traditionnels, mais de services et produits élaborés de façon ciblée, dans un contexte d'utilisation particulier et à un niveau d'élaboration adaptée ».

Dans ce chapitre, seront abordées les questions liées au financement des activités du centre de documentation, à la convenance des jours et heures d'ouvertures, au canal d'information sur l'existence du centre, à la participation des utilisateurs au processus d'acquisition, à la connaissance des services, au degré de satisfaction des utilisateurs, aux conditions de prêt et à l'adaptation du local abritant le centre de documentation.

### 4.1- Participation des utilisateurs au processus d'acquisition

L'acquisition est une tâche essentielle dans tout centre de documentation. C'est l'une des sources d'accroissement du fonds documentaire. Aussi, la documentaliste du CREPA-siège demande-t-elle souvent aux utilisateurs de participer au processus d'acquisition. Chaque cadre du CREPA-siège est invité en début d'année à lister ses besoins en documents à travers la fiche de demande de publications. En cours d'année les utilisateurs externes peuvent exprimer leurs besoins auprès de la documentaliste à travers la fiche d'identification des utilisateurs. Le tableau ci-dessous présente le degré de connaissance dudit processus par les utilisateurs.



Graphique n°5 : Participation des utilisateurs au processus d'acquisition

A la lecture du graphique on constate que 52% des utilisateurs internes et externes veulent contribuer à l'accroissement efficient des collections. Mais pourquoi veulent-ils y participer ? La majeure partie des utilisateurs le souhaite pour :

- avoir le maximum de documents pertinents,
- améliorer les prestations du centre,
- satisfaire mieux les demandes,
- aider à commander les documents dont le centre ne dispose pas,
- connaître l'intérêt des utilisateurs et dynamiser le processus d'acquisition,
- exprimer les besoins spécifiques,
- contribuer à enrichir le centre pour satisfaction.

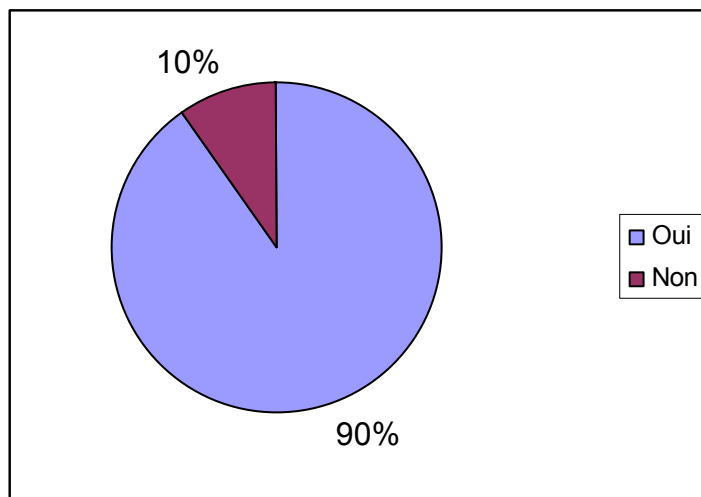
Cependant, 48% ne semblent pas être intéressés. Les raisons évoquées sont liées au fait qu'ils sont satisfaits et trouvent ceux dont ils ont besoin dans le centre de documentation.

#### **4.2-/ Connaissance des services et produits**

La diffusion de l'information correspond, après la sélection et l'acquisition (fonction entrée) puis le traitement (fonction traitement), à la troisième fonction, celle qui justifie pleinement l'existence du service de documentation au sein d'une institution, la fonction sortie.

Cette fonction de diffusion est l'image même du service de documentation, dans l'institution et à l'extérieur. Elle consiste à transmettre à l'utilisateur les informations dont il a besoin ou lui donner la possibilité d'y accéder. Elle est l'aboutissement du traitement des documents et des informations et se trouve à la fin de la chaîne documentaire. C'est la raison d'être du centre de documentation.

Les utilisateurs du centre de documentation du CREPA-siège ont-ils connaissance des produits et services offerts ? Le graphique et le tableau n°20 en annexe n°8 ci-dessous présentent les réponses à la question.



**Graphique n°6 : Connaissance des nouvelles acquisition**

A la lecture du graphique, on note que 90% des utilisateurs internes et externes disent être informés des nouvelles acquisitions au niveau du centre de documentation.

Par quel canal sont-ils informés ?

Cette question a eu pour objectif de voir si les utilisateurs ont connaissance des nouvelles acquisitions du centre de documentation. Les résultats issus du dépouillement (cf. tableau n°19 en annexe 8) indiquent que près de 61% sont au courant de la liste des nouvelles acquisitions, 81% sont informés que le centre de documentation affiche des sommaires de revues et des pages de titres sur le tableau d'affichage, 52% disent qu'ils sont informés verbalement par la responsable du centre de documentation.

En plus, ils précisent que ces canaux d'information leur permet de connaître l'information disponible, de s'orienter dans leurs recherches, et de suivre les acquisitions.

Ils trouvent que c'est une bonne initiative à promouvoir et à encourager mais proposent qu'il faut :

- déplacer le tableau d'affichage dans un couloir plus spacieux ;
- mettre à jour régulièrement le tableau ;
- diffuser la liste des nouvelles acquisitions par courrier électronique ;
- faire circuler les listes des nouvelles acquisitions ;

- mettre un autre tableau d'affichage au sein de l'institution (bâtiment de la formation) ;
- mettre les informations sur le site web du réseau pour ceux qui souhaiteront faire des consultations et des recherches plus tard à partir de leur poste de travail ;
- créer une liste de diffusion pour informer les utilisateurs.

Certains trouvent que ces canaux d'information sont peu satisfaisants et qu'il faut trouver un autre moyen plus pertinent pour communiquer avec les utilisateurs. Si la majeure partie des utilisateurs connaît le canal d'information sur les nouvelles acquisitions, qu'en est-il des services offerts dans le centre de documentation ?

A la lecture du tableau (n°20 en annexe n°8) sur la connaissance des services offerts par le centre de documentation, on constate que les utilisateurs internes connaissent mieux les services offerts que les utilisateurs externes. Cependant le niveau de connaissance des services est relativement faible.

En effet, près de 86% connaissent les publications du CREPA et 73% sont au courant du service de prêt.

Mais seulement 44% sont informés de l'existence de bibliographies analytiques. 50% savent que le centre offre la possibilité de faire des recherches sur Internet. 40% sont informés des possibilités de recherche dans le catalogue informatisé. 15% indiquent qu'ils veulent apprendre à rechercher sur Internet et 17% pour la recherche dans le catalogue informatisé. 44% savent que le centre offre des possibilités de photocopies et enfin 36% sont informés qu'ils peuvent être orientés vers d'autres centres de documentation.

Ces chiffres témoignent de la raison d'être de cette étude. Les utilisateurs ne connaissent pas suffisamment les services, les facilités et les possibilités offerts par le centre de documentation.

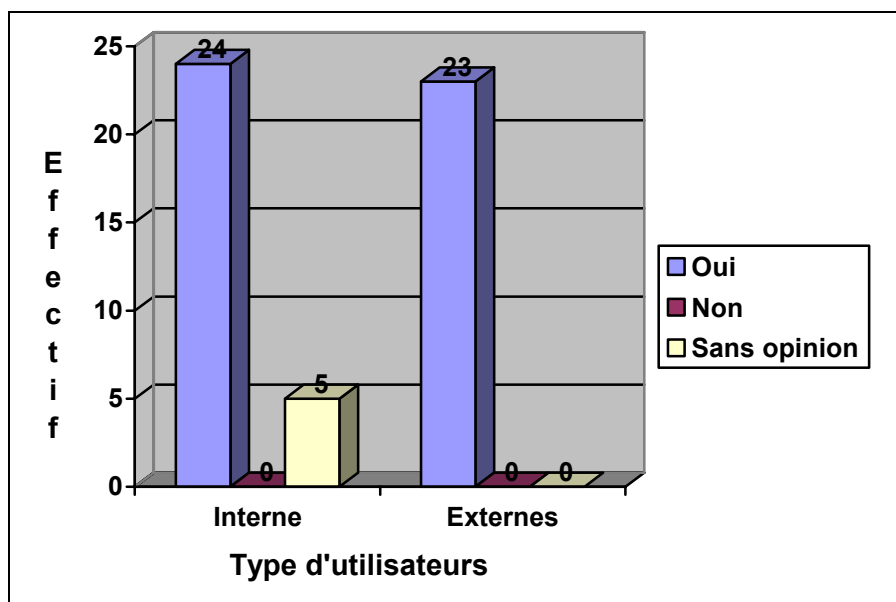
D'après COADIC (1998) « un centre de documentation ne 'fonctionne' qu'à condition qu'il 'fonctionne' pour l'utilisateur. Si les procédures, les techniques, les outils qui donnent accès à l'information permanente ne peuvent être mis en œuvre que par le documentaliste, alors on peut estimer que le centre ne 'fonctionne' pas du tout ».

Au vu de ce qui précède, le centre de documentation du CREPA doit mener des actions dans le but de mieux faire connaître les services et œuvrer à ce que les utilisateurs puissent disposer des produits. Présentement, c'est le personnel seul qui maîtrise et met en oeuvre les outils donnant accès aux documents et à l'information. Les utilisateurs sont-ils cependant satisfaits par les services?

#### 4.3- Degré de satisfaction des utilisateurs

La satisfaction des utilisateurs s'exprime directement par leur fréquentation des centres de documentation et le recours qu'ils font aux différents services.

Les utilisateurs du centre de documentation sont-ils donc satisfaits des services fournis?



Graphique n°7 : Avis des utilisateurs sur les services fournis au centre de documentation

Les utilisateurs dans leur ensemble sont satisfaits des services fournis par les agents du centre (90%). L'étude montre néanmoins qu'une partie (10%) des utilisateurs internes ne se prononce pas sur les services fournis.

Par contre tous les externes sans exception sont satisfaits des services fournis au centre de documentation.

L'analyse des données précédentes indique que les utilisateurs ne connaissent pas les services offerts. Cependant le graphique ci-dessus indique qu'ils sont satisfaits des services offerts dans le centre de documentation. Comme l'indique si bien COADIC (1998) le centre ne 'fonctionne' pas bien. Les outils du centre ne sont mis en œuvre que par le personnel du centre de documentation.

Le dépouillement des fiches d'identification des utilisateurs externes du 1<sup>er</sup> trimestre 2005, indique que sur 100 demandes d'information, 94 sont satisfaites (soit 94%), 15 (soit 15%) sont plus ou moins satisfaites et 1 (soit 1%) non satisfaite. Ces résultats sont presque identiques à ceux de l'enquête par questionnaire. La plupart de ceux qui sont plus ou moins satisfaits sont des utilisateurs qui sont venus pour la première fois presque à la fermeture et qui n'ont pas pu exploiter les documents. D'autres indiquent que le centre de documentation ne dispose pas de documents ou d'informations sur leur thème de recherche.

Quant aux utilisateurs internes, il n'y a pas de statistiques permettant de juger et de prouver leur degré de satisfaction des services fournis. Mais dans l'ensemble, le personnel du centre met souvent tout en œuvre pour trouver les documents ou les informations dont ils ont besoin pour l'exécution des activités. Si le centre ne dispose pas de documents et/ou d'informations sur le thème de recherche, il l'oriente vers un autre centre. L'information peut être aussi cherchée soit sur Internet ou dans toute autre structure documentaire en vue de satisfaire à la demande.

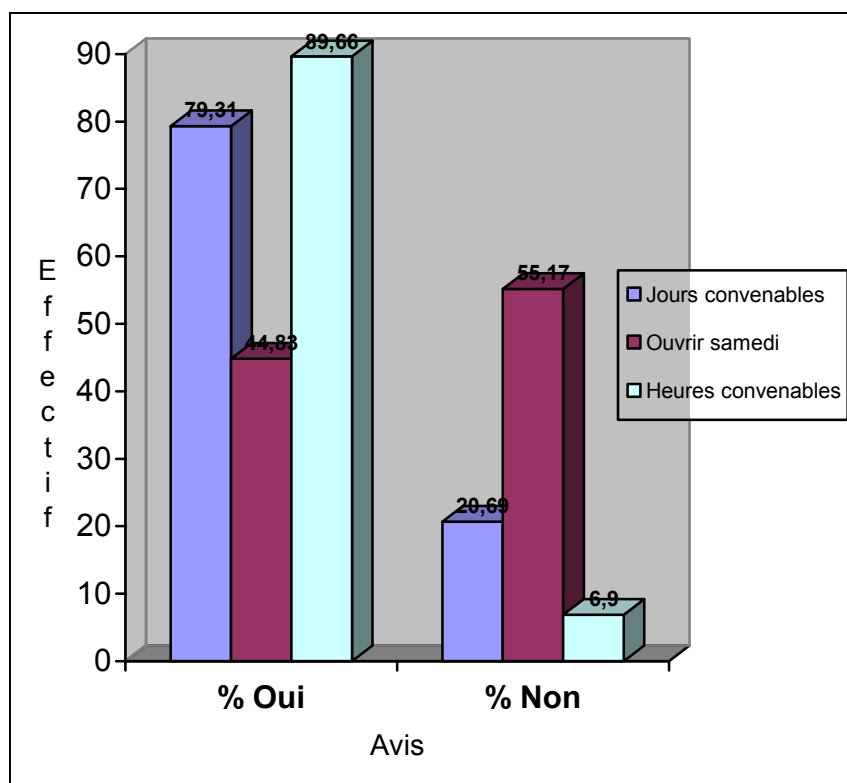
Quelles appréciations font-ils sur les jours et heures d'ouverture du centre de documentation ?

#### **4.4-/ Appréciation des jours et heures d'ouverture**

Les utilisateurs sont la raison d'être des centres de documentation et des documentalistes dit-on. FROCHOT (2003), l'a si bien illustré « l'utilisateur est souverain absolu et roi de la démarche qualité sans lequel pas de documentaliste et pas de centre de documentation sans utilisateurs ». Pour cela, le centre doit offrir des plages horaires adaptées à leur besoin.



#### 4.4.1- Utilisateurs internes

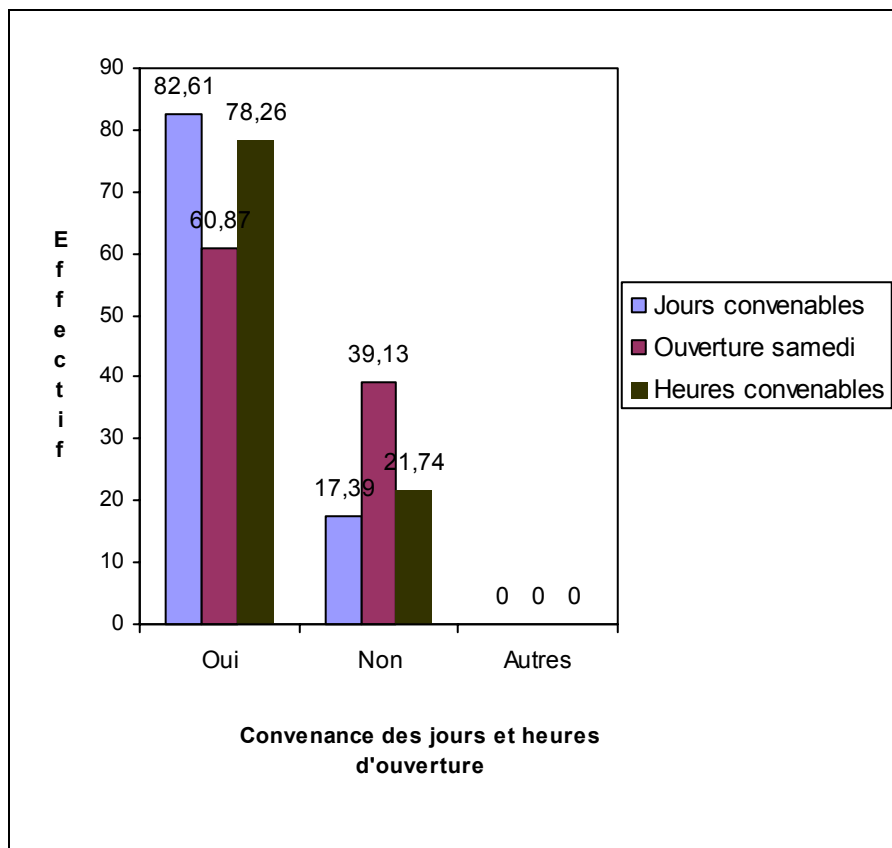


**Graphique n°8 : Convenance des jours et des heures d'ouverture chez les utilisateurs internes**

Les utilisateurs internes à presque 79%, indiquent que les jours sont convenables. Par contre 55% souhaitent que le centre soit ouvert le samedi dans la matinée ou en cas d'urgence mais aussi pour les étudiants. Pour 90%, les plages horaires conviennent.

La direction de l'institution trouve que des améliorations peuvent être faites en ce qui concerne les plages horaires. Mais, le problème de gestion du personnel et le manque de moyens financiers empêchent le recrutement d'autres agents.

#### 4.4.2- Utilisateurs externes



**Graphique n°9 : Convenance des jours et des heures d'ouverture chez les utilisateurs externes**

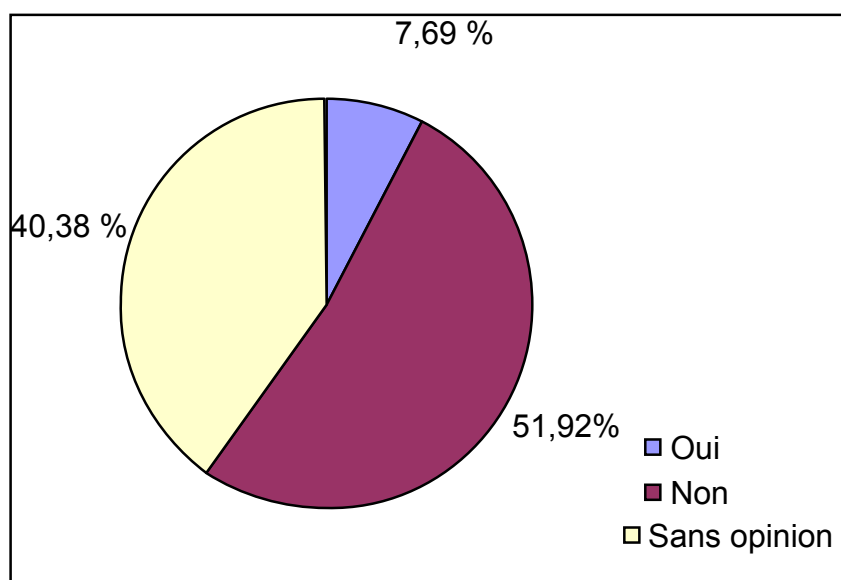
Les utilisateurs externes en majorité attestent que les jours (83%) et les horaires (90%) d'ouverture sont convenables.

Cependant, ils expriment le besoin que le centre soit ouvert les samedi (45%) matin, les jours ouvrables jusqu'à 20 heures, qu'il y ait une permanence entre 12 heures et 15 heures et que les jeudi et samedi, il faut prolonger les heures de 16 heures à 20 heures.

Les deux types d'utilisateurs font des propositions pour améliorer les plages horaires prévues par les statuts du CREPA.

#### 4.5- Conditions de prêts

Le prêt est un service souvent offert dans les centres de documentation et bibliothèques. Le prêt permet à l'information de circuler indique ACCART et al. (2003). Celui du CREPA n'échappe pas à la règle. Etant une institution de recherche et de formation, le prêt n'est accordé qu'au personnel et à certains utilisateurs externes en fonction de leur rythme de fréquentation du centre et des relations qui lient leur institution et le CREPA-Siège. Par exemple, un protocole d'accord lie l'EIER/ETSHER au CREPA-Siège. C'est ce qui fait que les étudiants de ladite école peuvent emprunter les documents du centre de documentation du CREPA-Siège.



**Graphique n°10 : Avis sur les conditions de prêt**

Tous les utilisateurs du centre de documentation n'ont pas accès au service de prêt comme indiqué ci-dessus. Ce qui explique le taux important des sans opinion qui est de presque 40%. Cependant, près de 52% disent que les conditions de prêts ne sont pas contraignantes et proposent qu'une pénalité de retard ou de remboursement pour non respect des délais ou perte de document soit instaurée. Par contre à peu près 8% trouvent que les conditions de prêts sont contraignantes.

Les utilisateurs externes ont saisi l'occasion pour proposer au centre de leur offrir le service de prêt moyennant paiement des frais d'abonnement (cf. le point 4.8 ci-dessous).

Il est judicieux qu'un centre qui dispose d'un fonds documentaire riche et qui offre un ensemble de services soit à même d'offrir un cadre agréable aux utilisateurs. Ceux qui consultent les documents sur place sont-ils alors dans un bon cadre pour exploiter les différents types de documents disponibles dans le centre ? Le point suivant permettra de le savoir.

#### 4.6-/ Situation du local abritant le centre de documentation

RIBOULET (1998) stipule dans un article paru dans livres Hebdo qu'«un centre de documentation est un espace horizontal qui se doit de mettre en rapport toutes les disciplines les unes avec les autres. L'architecture permet de traduire l'idée de décloisonnement du savoir. Métaphoriquement, c'est toujours le même espace parce qu'on est dans l'ensemble du savoir et de la culture, avec des sous-espaces singuliers mais ouverts aux autres».

Qu'en est-il du centre de documentation du CREPA ?

**Tableau n°12 : Avis sur la situation du local dans le plan de construction, adaptation du local et motifs d'inadaptation**

Avis sur le local	Oui	% Oui	Non	% Non	Total	% total
Bonne situation dans le bâtiment	40	76,92	12	23,08	52	100
Bonne adaptation du local	5	9,62	47	90,38	52	100
Salle bruyante	8	15,38	44	84,62	52	100
Salle exiguë (superficie)	43	82,69	9	17,31	52	100
Manque d'aération	13	25,00	39	75,00	52	100
Bonne climatisation	5	9,62	47	90,38	52	100
Autres problèmes	9	17,31	43	82,69	52	100

Les utilisateurs du centre de documentation estiment à 76% que le bâtiment est bien situé dans le plan de construction.

Cependant 90% indiquent que le local n'est pas adapté pour les services d'un centre de documentation. La raison qui motive cet avis est principalement l'exiguïté du local (pour 83% des utilisateurs). Le problème de climatisation est largement soulevé (90% des utilisateurs). Le manque d'aération et la question de l'acoustique (bruit) posent également des problèmes mais de façon moindre (25% et 15%). Certains utilisateurs signalent d'autres problèmes non négligeables à savoir :

- la déficience de l'éclairage principalement au rez-de-chaussée ;
- l'inexistence d'espace ou de bureau isolé permettant au documentaliste de traiter les ouvrages ;
- l'insuffisance de ventilation ;
- la difficulté de se concentrer à cause du bruit des usagers de la voie publique ;
- l'insuffisance du nombre de places assises et d'ordinateurs ;
- le manque de signalisation à l'intérieur du local ;
- la mauvaise localisation des lumières au niveau de la mezzanine ;
- le manque d'extincteur dans le centre de documentation.

Le local abritant le centre de documentation du CREPA-Siège pose donc de nombreux problèmes qui méritent réflexion. Il est important de s'atteler à la recherche de solutions afin d'offrir un cadre de travail agréable aux utilisateurs.

Dans la partie qui suit, des propositions seront faites pour l'amélioration des services et des conditions d'utilisation du centre de documentation afin de satisfaire encore plus les besoins des utilisateurs. Comment les utilisateurs sont-ils informés de l'existence du centre ?

#### **4.7-/ Connaissance de l'existence du centre de documentation**

Il est toujours intéressant de savoir comment l'utilisateur a fait pour savoir qu'il existe un centre de documentation dans une structure. A la question de savoir comment l'utilisateur externe a découvert le centre, les réponses sont variées : soit par les enseignants des instituts et écoles supérieures, soit les étudiants entre eux, soit par le canal de la télévision lors de la présentation d'une activité médiatisée ou par les agents du CREPA ou les professionnels de l'information documentaire des autres centres de documentation. D'autres le découvrent au cours des expositions lors des manifestations auxquelles participent le CREPA.

**Tableau n°9 : Connaissance de l'existence du centre de documentation**

Canal d'information	Nombre d'utilisateur				Total	Pourcentage total
	Interne		Externe			
	Eff.	%	Eff.	%		
Informel (dépliant, plaquette, etc.)	9	31,03	9	39,13	18	34,62
Formel (enseignant, collègues)	19	65,52	13	56,52	32	61,54
Autres	1	3,45	1	4,35	2	3,85
<b>Total.....</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Le tableau ci-dessus confirme que près de 61% des utilisateurs ont connu le centre à travers un canal formel, 35% par le canal informel et 4% par d'autres canaux qui sont l'orientation par d'autres documentalistes et le travail de consultation pour le CREPA.

Les outils de marketing tels que les dépliants, les affiches, etc., sont d'une importance capitale pour faire connaître un centre de documentation. Pour mieux faire connaître son centre et les services offerts au public, en plus de ces outils, le documentaliste doit faire lui-même le marketing de son centre en participant à des réseaux documentaires, en organisant des séances d'animation, etc. Quels sont alors les services que les utilisateurs accepteraient bien de payer.

#### **4.8-/ Financement des activités du centre de documentation**

Comme toutes les autres activités, le centre de documentation contribue à augmenter les charges de fonctionnement de l'institution. Il a donc été question de voir si les utilisateurs accepteraient de participer au paiement de quelques services qu'offre le centre dans le but de contribuer au financement des activités et d'offrir de meilleurs services aux utilisateurs. Quels sont alors les services que les utilisateurs veulent bien payer ?

#### 4.8.1- Participation des utilisateurs au financement des activités du centre

**Tableau n°10 : Participation des utilisateurs au financement des activités du centre de documentation et des services susceptibles d'être payants**

Services à payer	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Services payant (cf. tableau n°11)	20	20	40	9	3	12	76,92	23,08	100
Photocopies payantes	17	19	36	12	4	16	69,23	30,77	100
Système d'abonnement pour permettre le prêt	14	21	35	15	2	17	67,31	32,69	100
Recherche sur Internet payant	4	13	17	25	10	35	32,69	67,31	100
Impression des résultats de recherche payant	14	15	29	15	8	23	55,77	44,23	100
Autres	3	4	7	26	19	45	13,46	86,54	100

A la lecture de ce tableau, près de 77% des utilisateurs veulent bien participer au financement des activités du centre à travers le paiement d'un certain nombre de services que pourrait offrir le centre. Il s'agit notamment :

- des photocopies,
- de l'abonnement pour bénéficier du service de prêt,
- des recherches sur Internet,
- de l'impression des résultats de recherches,
- autres services.

Cependant, il y a à peu près 23% des utilisateurs qui refusent que les services du centre soient payants. Cela se justifie par le fait qu'il n'y a pas suffisamment d'information sur le secteur dans nos pays et que l'information doit être gratuite pour faciliter l'accès à l'information et du coup contribuer à l'amélioration des conditions d'accès à l'eau, l'hygiène et l'assainissement.

Ceux qui acceptent de payer les différents produits et services ont proposé des fourchettes de prix et autres conditions. Ainsi, les propositions suivantes ont été émises :

- apport volontaire après chaque service ;
- 5 000 F CFA par an pour les recherches sur Internet et 10 000 F CFA par an pour l'impression des résultats de recherches ;

- demande de caution pour garantir le retour des documents par les emprunteurs indéclicats ;
- Internet 10 000 F CFA par an et tenir compte de la profession de l'utilisateur ;
- prix des produits et services en fonction du profil ;
- expatrié 4 000 F CFA ou 5 000 F CFA pour l'abonnement annuel.

#### 4.8.2- Propositions de tarification des utilisateurs

Les utilisateurs ont fait des propositions de tarification. Le tableau ci-dessous présente les moyennes de prix par services ou produits.

**Tableau n°11 : Coût moyen des services susceptibles d'être payés (F CFA)**

Services à payer	Oui		Coût moyen
	Interne	Externe	
Photocopies payantes par page	25	20	22,5
Système d'abonnement annuel pour permettre le prêt aux externes	1250	1250	1250
Recherche sur Internet payant par heure	350	300	325
Impression des résultats de recherche payant par page	130	50	90

Les utilisateurs externes veulent avoir accès à certains services et produits. L'ensemble des utilisateurs propose :

- photocopies payantes à : 22,5 F CFA  $\cong$  25 F CFA ;
- abonnement pour avoir accès aux services de prêts de documents à : 1 250 F CFA/an. Ce montant doit tenir compte de la profession de l'utilisateur ;
- recherche sur Internet à : 325 F CFA l'heure ;
- impression des résultats de recherches payants à : 90 F CFA par page.

Certains utilisateurs externes sont d'accord pour payer les services et produits mais, ils n'ont pas fait des propositions de prix. Dans le groupe des externes :

- 1 sur 19 ne propose pas de prix pour les photocopies ;
- 3 sur 21 ne proposent pas de prix pour abonnement et trois font d'autres propositions de prix pour les travailleurs et les expatriés et consultants pour études (1 500, 3 000 et 4 000) ;
- 4 sur 13 ne font pas de propositions de prix pour la recherche sur Internet ;
- 4 sur 15 ne proposent pas de prix pour l'impression des résultats de recherche.



Le groupe des internes quant à eux :

- 3 sur 17 ne proposent pas de prix pour photocopies ;
- 2 sur 14 ne font pas de proposition de prix pour l'abonnement des externes et 6 proposent d'autres prix (2 000 F CFA, 2 500 F CFA, 3 000 F CFA et 5 000 F CFA) ;
- 4 souhaitent que les utilisateurs externes paient 350 F CFA / heure pour les recherches sur Internet ;
- 2 ne se sont pas prononcés sur le prix de l'impression.

## **TROISIEME PARTIE : PROPOSITIONS**

### **Chapitre 5 : Propositions d'amélioration des services**

L'analyse des résultats de l'enquête a révélé un certain nombre de désagréments qui affectent les activités menées dans le centre de documentation.

Ce chapitre proposera des suggestions afin de réduire les difficultés vécues par les utilisateurs et par le personnel pour mener à bien les activités.

Pour que le centre de documentation du CREPA-siège améliore ses services en vue de mieux satisfaire les besoins des utilisateurs, les analyses proposées aux chapitres 3 à 4 sont relues dans l'optique de prendre en compte les problèmes rencontrés et d'envisager des propositions.

Disposer d'un local adapté, d'un personnel qualifié et compétent, de matériel adéquat et d'équipements spécialisés, d'un budget conséquent est très important pour la réalisation des tâches documentaires. Malheureusement, ce n'est pas souvent le cas dans certains centres de documentation tel que celui du CREPA-siège où les moyens existants ou mis à disposition sont insuffisants.

#### **5.1- Construction d'un nouveau bâtiment**

L'analyse des résultats de l'enquête a montré que le centre de documentation du CREPA-siège ne dispose pas d'un local pour jouer pleinement son rôle. Les utilisateurs déplorent le manque de places pour la disposition du matériel (ordinateur, étagères, armoires, présentoirs, matériel audio visuel, etc.).

Un centre de documentation est composé de zones distinctes ; il doit permettre à la fois de ranger les collections, de les archiver, d'effectuer le travail interne et d'accueillir le public. L'absence de magasin de stockage pour le fonds documentaire et les stocks de publications de l'institution, l'inexistence de bureau pour les documentalistes, le manque de banque d'accueil ne permettent pas d'atteindre un niveau suffisant de fonctionnement du centre.

Le local est-il adapté ? Les constats à ce sujet sont non moins négligeables. Le manque de ventilation, d'aération et l'insuffisance de la climatisation ne facilitent pas les recherches et la consultation d'informations en période chaude. Il en est de même des bruits extérieurs qui perturbent. L'éclairage et l'aération du local ne donnent pas une entière satisfaction. Les ouvertures et la toiture du local sont peu étanches, ce qui favorise la pénétration de la poussière et mène à la mauvaise conservation et la détérioration des documents. L'inadaptation du local ne facilite pas la mise en place d'un bon système de signalisation. L'extincteur le plus proche du centre de documentation est situé à 12 mètres du local. La sécurité concerne le personnel ou toute personne qui fréquente le centre de documentation, le local, le mobilier et les collections. Un système d'alarme doit être prévu en cas d'intrusion, d'incendie ou d'inondation. Cela n'est pas prévu au centre de documentation du CREPA-siège.

L'étude a permis de motiver et de justifier l'importance de la construction d'un nouveau bâtiment répondant aux normes de construction d'un centre de documentation, pour mieux ranger, protéger, conserver le fonds documentaire et offrir un cadre spacieux et convenable aux utilisateurs et aux documentalistes. La gestion des documents nécessite des manipulations souvent bruyantes, des traitements intellectuels et une concentration d'esprit. Il est souhaitable que dans le projet de construction d'un nouveau bâtiment, l'on prévoit des bureaux pour ces différentes tâches.

Des termes de références ont été rédigés et un avant projet sommaire est en cours d'élaboration. Le dossier sera soumis à d'éventuels bailleurs de fonds pour recherche de financement.

## **5.2-/ Renforcement du personnel**

KUPIEC (1995) souligne que « le métier, c'est davantage qu'une profession. Dans le métier, c'est l'individu qui prime et non la structure dans laquelle il agit : l'exercice d'un métier, c'est aussi la maîtrise d'un savoir-faire et la reconnaissance d'une identité. »

En plus de nos observations, les résultats de l'enquête ont permis de faire certains constats à savoir l'augmentation des plages horaires souhaitée pour les utilisateurs, le nombre croissant des demandes d'information par e-mail, les demandes de formation des utilisateurs, l'assistance aux utilisateurs, le manque de dossier documentaire.

Pour offrir des services de qualité, il faut que l'équipe du centre de documentation soit renforcée en professionnel de l'information documentaire. Car comme indique DUBAR (1994) « l'appartenance à un métier reste liée à la maîtrise et la reconnaissance d'une spécialité apprise en formation initiale et exercée au sein d'une communauté culturelle dotée de son langage, de ses signes extérieurs et de ses marques de distinctions. »

A ce jour, l'ensemble des tâches de la chaîne documentaire est assuré par une professionnelle, une assistante documentaliste et quelquefois des consultants sont sollicités pour le traitement intellectuel et la saisie des données dans le catalogue informatisé. Bien que le personnel soit dévoué à la tâche et met tout en œuvre pour satisfaire les besoins des utilisateurs « l'appartenance à un métier nécessite une formation initiale » comme le souligne si bien DUBAR (1994).

Aussi, le CREPA œuvre au renforcement des capacités de ses agents et certaines lacunes arrivent à être surmontées grâce aux formations que suivent les agents du centre de documentation.

En plus de ce personnel, il est souhaitable qu'un professionnel en science de l'information documentaire et un ou des consultants (ingénieur, technicien et/ou sociologue) vient(nent) renforcer l'équipe dans l'élaboration de nouveaux produits documentaires tels que les dossiers techniques qui sont de plus en plus demandés par les utilisateurs et la capitalisation ou la gestion des connaissances au sein de l'institution. Les agents du centre de documentation doivent veiller à anticiper sur les besoins d'information des utilisateurs.

La direction, l'équipe du centre de documentation et la responsable des ressources humaines devront réfléchir pour proposer des plages horaires acceptables, tenant compte des besoins des utilisateurs.

Que faut-il à l'équipe du centre de documentation et aux utilisateurs comme matériel et équipement dans l'exécution des tâches pour l'amélioration des services et partant la satisfaction des utilisateurs ?

### **5.3- Acquisition de nouveaux matériels et équipements**

Il ressort de l'analyse des résultats de l'enquête que le manque d'ordinateurs mène au sous emploi des CD Rom, au déficit de formation des utilisateurs, au faible nombre de recherche sur Internet et dans le catalogue informatisé par les utilisateurs eux-mêmes (externes surtout) et constitue un véritable handicap au bon fonctionnement du centre.

Une lenteur est observée dans les photocopies de documents. Le prix est relativement élevé pour les utilisateurs du centre de documentation. Le centre de documentation ne dispose pas de photocopieuse pour satisfaire directement les besoins de photocopies.

Le fonds documentaire augmente d'année en année ainsi que le nombre d'utilisateurs ce qui entraîne une insuffisance d'espace de stockage.

Cette défaillance en matériel fait que le personnel assiste plus les utilisateurs à trouver les documents et l'information. Il contribue moins au renforcement des capacités des utilisateurs.

Le centre de documentation dispose de 3 ordinateurs dont 2 Pentium II et un IV. Les 2 premiers (Pentium II) ont de faible capacité et sont utilisés essentiellement par l'assistante documentaliste, les stagiaires et consultants du CREPA-siège en priorité au détriment des utilisateurs externes.

Pour permettre aux usagers de faire eux-mêmes les recherches dans le catalogue informatisé et sur Internet, au personnel de travailler dans de meilleures conditions pour former les utilisateurs à faire la recherche et offrir de meilleurs services aux

usagers du centre, il faut acquérir du nouveau matériel pour équiper le nouveau centre de documentation s'il venait à être construit composé de :

- 2 ordinateurs pour faciliter les recherches et la formation des utilisateurs à la recherche ;
- 1 photocopieuse qui soit affectée au centre de documentation pour les besoins de photocopies de documents et partant répondre aux multiples demandes de photocopies afin d'éviter la sortie et la mauvaise manipulation des documents ;
- 1 machine à reliure serait également profitable au centre pour relier les documents imprimés sur Internet ou photocopiés ;
- 10 étagères et 20 serres livres pour ranger les documents non encore traité ;
- 5 tables et 10 chaises supplémentaires pour les ordinateurs e la salle de lecture ;
- 5 armoires pour ranger les stocks de document restant et les autres supports (CD ROM, cassettes vidéo, diaporama, etc.) ;
- 1 banque de prêt pour accueillir les usagers ;
- des outils de signalisation ;
- des équipements pour la restauration des documents et autres fournitures spécifiques aux activités du centre de documentation ;
- etc.

#### **5.4-/ Amélioration au niveau de l'acquisition et du traitement de l'information**

TESNIERE (s.d.) dit que « construire une politique d'acquisition équivaut à définir un principe de cohérence, sinon de continuité, dans les fonds pour que ceux-ci soient de véritables collections ».

Le centre de documentation procède au traitement de l'information reçue pour sa meilleure gestion et son accessibilité aux utilisateurs.

Comme pour les autres points, les constats suivants peuvent être faits : manque d'encyclopédies, peu de dictionnaires spécialisés, abonnement à peu de revues spécialisées et à aucune banque de données en ligne, insuffisance dans le traitement des documents (dépouillement de périodiques, traitement des CD Rom, diaporama, photographie, cassette vidéo).

Les différents modes d'acquisition sont à revoir pour permettre au centre de jouer pleinement sa mission ; car certains documents reçus par don ne répondent pas parfois aux sujets traités et encombrant le centre.

Le budget d'acquisition doit être revue à la hausse pour permettre au centre non seulement d'acheter des encyclopédies et des dictionnaires spécialisés dans le domaine de l'AEPHA mais aussi des documents de divers types et de s'abonner à des ressources électroniques afin d'améliorer l'offre documentaire. CISSE, (1998), dans son mémoire disait qu'«il ne s'agit pas de bien garnir les rayonnages de documents futiles, mais plutôt de documents qui répondent aux besoins réels des utilisateurs».

En plus de l'acquisition de documents qui répondent aux besoins des utilisateurs, le centre doit oeuvrer à :

- acquérir des encyclopédies et autres ouvrages de références du secteur non encore disponibles dans le centre de documentation ;
- élaborer de nouveaux produits (document thématique faisant l'état sur un thème bien précis) avec l'appui d'ingénieur ou de technicien (consultant) ;
- éditer régulièrement les bibliographies analytiques ;
- dynamiser le service question réponse et mettre en place de nouveaux services si les moyens nécessaires (personnel, matériel et équipement) venaient à être mis à sa disposition.

### **5.5-/ Amélioration de la diffusion de l'information**

La diffusion de l'information consiste soit à transmettre à l'utilisateur les informations dont il a besoin, soit à lui donner la possibilité d'y accéder. Elle est l'aboutissement du traitement des documents et des informations et se trouve donc en aval de la chaîne documentaire. Elle est la raison d'être des unités d'information et doit être leur préoccupation essentielle.

Les utilisateurs ont indiqué au cours de l'enquête que : le tableau d'affichage n'est pas régulièrement mis à jour et est dans un couloir peu spacieux, le centre est peu connu, la participation au processus d'acquisition est faible, les utilisateurs ont une faible connaissance de certains services offerts dans le centre de documentation et des listes de nouvelles acquisitions.

Ils n'ont également pas connaissance de certains produits et types de documents. Le manque de budget pour expédier les documents et le manque de photocopieuse fragilisent énormément le service question réponse.

Le centre élabore différents types de produits et doit œuvrer à mieux les faire connaître par les utilisateurs ; car à la lecture des données du tableau sur le degré de connaissances des services et produits, la plupart des utilisateurs ne connaissent pas les possibilités qu'offre le centre.

Il s'agira donc pour le centre de :

- constituer une liste de diffusion pour distribuer les listes de nouvelles acquisitions et autres produits disponibles (répertoire de source d'information ou de sites web, bibliographie, etc.) ;
- mettre en ligne les listes de nouvelles acquisitions ;
- faire connaître les services proposés par la production et la diffusion de dépliants sur le centre ou un produit spécifique ;
- former les utilisateurs en technique de recherche d'information sur Internet et dans le catalogue informatisé.

## **5.6-/ Financement des activités**

Les utilisateurs au cours de l'enquête ont fait des constats. Ils proposent de participer au financement des activités du centre de documentation et/ou de donner une caution ou une pénalité de retard pour permettre le prêt aux externes et pousser les internes à rendre dans les délais les documents empruntés.

Le budget d'un centre de documentation est l'outil de gestion qui sert de base à des comparaisons, des ajustements et des prévisions. Il dépend de son statut et de sa nature. Les principaux postes de dépenses sont les suivants :

- les charges salariales,
- l'acquisition des documents,
- les frais de traitement (utilisation d'ordinateur, édition de bulletins, etc.),
- les fournitures,
- l'équipement,



- l'entretien des locaux,
- les communications,
- les frais généraux divers,
- les frais de sous-traitance (le traitement informatique).

Le centre de documentation du CREPA dispose d'une grande partie des éléments ci-dessus. Cependant, seul le budget d'acquisition est géré par le centre, le reste est inclus dans les frais institutionnels.

Le budget d'acquisition se trouve être insuffisant pour acheter les ouvrages, assurer les abonnements aux revues. Les frais de sous-traitance sont aussi insuffisants au vue des besoins (dépouillement des articles des périodiques, traitement des CD Rom, des cassettes vidéo, des photos, des documents électroniques, des documents de la Banque Mondiale, etc.)

Alors que des demandes d'information parviennent au centre de documentation à travers le service question réponse, celui-ci ne peut que tenter d'assurer les réponses en fonction des moyens disponibles. C'est donc dire qu'il est nécessaire que dans les phases à venir le budget du centre soit revu à la hausse pour permettre :

- l'édition de produit documentaire (catalogue des publications du CREPA, dépliant du centre de documentation, dossiers thématiques, etc.) pour faire connaître les produits et le centre de documentation ;
- la sous-traitance pour poursuivre le traitement informatisé du fonds documentaire (ci-dessus mentionné) non encore enregistré dans la base de données ;
- la photocopie et l'expédition des réponses aux questions des utilisateurs ;
- l'expédition des demandes de publications du CREPA aux partenaires qui en font la demande après la première expédition ;
- la participation à des expositions au plan national et international est également à budgétiser pour permettre au CREPA d'avoir son propre stand au cours des manifestations qu'organisent les acteurs du secteur ;
- l'organisation de journées portes ouvertes est aussi nécessaire pour que le CREPA puisse se faire connaître par le grand public.

L'analyse faite a permis de savoir que les utilisateurs veulent bien payer certains services que le centre offre. Cette contribution financière aux activités pourrait permettre de prendre en charge certains frais de fonctionnement et de mieux répondre aux demandes d'information des utilisateurs.

Cependant, ne perdons pas de vue que certains utilisateurs ne sont pas prêts à payer les services d'un centre de documentation et que souvent les centres se heurtent au fait qu'ils doivent fonctionner gratuitement. Une conception est en effet très répandue, selon laquelle l'information doit être à la libre disposition de chacun. D'autres croient que l'information est un droit et un service qui doit rester gratuit, alors que ces mêmes utilisateurs paient d'autres services (médicaux par exemple).

Comme le souligne si bien GUINCHAT et al. (1981), « lorsque les services d'information ont été offerts gratuitement et deviennent payants, l'introduction d'une rémunération, même minime, provoque d'abord une baisse de fréquentation ».

### **5.7- Promotion du centre de documentation**

La promotion du centre de documentation est indispensable pour maintenir et accroître sa clientèle.

Elle consiste à faire connaître le centre de documentation, ses produits et ses services aux utilisateurs. Elle permet d'inciter les utilisateurs à se servir ou de faire comprendre aux potentiels usagers comment ils peuvent utiliser les différents produits et services et quels avantages en tirer. En outre, elle maintient le contact avec les utilisateurs pour continuer à les informer sur le centre de documentation et connaître leurs réactions.

Le centre organisera des journées portes ouvertes et participera à plus d'expositions pour faire connaître le centre de documentation et partant le réseau CREPA à travers l'exposition des produits de l'institution.

Pour cela, le personnel du centre de documentation peut faire permanemment des annonces dans la presse, produire et diffuser des dépliants et affiches aux utilisateurs potentiels, programmer des visites du centre à des groupes cibles, avoir des contacts personnels avec les utilisateurs et avec leurs responsables.

La promotion se fera également à travers la formation des usagers par des séances théoriques ou pratiques pour leur apprendre à utiliser au mieux les produits et les services du centre de documentation.

De même la promotion du centre devra se faire au sein du CREPA-siège, car les liens hiérarchiques du centre de documentation avec les autres services dont il dépend ont une influence déterminante sur son fonctionnement. Le centre opère parallèlement aux autres structures de recherche, de formation et d'administration, la Direction Générale du CREPA devra suite aux propositions ci-dessus (acquisition, traitement, diffusion de l'information et promotion) trouver la position la mieux adaptée pour que le centre de documentation puisse remplir sa mission. Son érection en service sera profitable à plus d'un titre au CREPA et permettra d'offrir de meilleures conditions d'emploi notamment de statut convenable pour le personnel et assurer durablement les moyens de fonctionnement.

## CONCLUSION

L'analyse des besoins d'informations exige que soient connues le comportement ou les raisons qui conduisent une personne dans un processus de recherche d'information.

Le choix de ce thème de recherche a été motivé par le fait que tout spécialiste de l'information documentaire doit aider à l'amélioration de la qualité des services offerts, afin de faciliter l'accès à la documentation et à l'information et, contribuer à satisfaire les besoins des utilisateurs de sa structure documentaire.

Le travail réalisé a permis de présenter l'institution et son centre de documentation, d'étudier les besoins et comportements des utilisateurs et de connaître leur degré de satisfaction. Il en ressort que le local du centre de documentation du CREPA-siège est inadapté et le personnel insuffisant.

L'étude a eu le mérite de faire comprendre que tous les utilisateurs ont besoin de différents types d'informations et de documents sur divers supports et des thèmes variés pour satisfaire les besoins multiples et multiformes en fonction de leur profession.

A travers cette étude, certains utilisateurs ont mieux appréhendé les différents services offerts par le centre de documentation. Le questionnaire qui leur a été soumis à apporter un certain nombre d'éclairages à leur endroit. Ils ont mieux perçus les activités menées dans le centre de documentation.

A l'issue de cet exercice, des propositions ont été faites pour mieux faire connaître le centre de documentation et des esquisses de solutions ont été données pour améliorer l'offre de services et de produits.

Le choix de ce sujet a suscité des besoins d'information chez certains utilisateurs qui n'avaient pas l'habitude de venir très souvent dans le centre de documentation, comme en témoignent les statistiques du 1<sup>er</sup> semestre de l'année 2005. En effet, il y a eu 382 demandes d'information au cours du 1<sup>er</sup> semestre et 25 demandes par e-mail.

Cette étude a aussi justifié et motivé la demande de rédaction des termes de références et l'élaboration d'un avant projet sommaire en vue de rechercher des financements pour la construction d'un nouveau bâtiment pour abriter le centre de documentation. L'étude architecturale est en cours. Le dossier sera incessamment présenté à d'éventuels bailleurs de fonds.

La Direction Générale du CREPA-siège est invitée à examiner les propositions faites, car leur application pourra permettre à l'institution de disposer d'un outil plus performant pour offrir des prestations de qualité aux acteurs du secteur de l'AEPHA.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Les références bibliographiques ci-dessous qui ont été citées dans le document sont classées par types de documents cités et/ou consultés et par ordre alphabétique aux noms des auteurs.

### Monographies

ACCART, Jean-Phillipe ; RETHY, Marie-Pierre. - Le métier de documentaliste. - Paris : Electre, Editions du Cercle de Librairie, 2003. - 451 p.

ANGERS, Maurice. - Initiation à la méthodologie des sciences humaines. - Québec : Centre Educatif et Culturel, 1992. - 365 p.

AUDRAS, Michel ; SANSALONI, Rémy. - Les études marketing documentaires : transformez votre documentation en information stratégique. - Paris : DUNOD, 2001. - 168 p.

COADIC, Yves (le). - Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic. - Paris : ADBS, 1998. - 191 p.

COADIC, Yves (le). - Usages et usager de l'information. - Paris : ADBS, 1998. -191p.

GRAWITZ, Madeleine. - Méthodes des sciences sociales. - Paris : DALLOZ, 1996. - 920 p.

GUINCHAT, Claire.; MENOÛ, Michel. - Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation. - Paris : Unesco, 1981, 402 p.

GUINCHAT, Claire ; SKOURI, Yolande ; ALIX, Marie-Pierre. - Guide pratique des techniques documentaires. - Nouv. éd. – Paris : EDICEF : 1989. - 2 vol. : 271 p.

KUPIEC, A. - Premier recensement des métiers des bibliothèques. - Paris : Université Paris X-Médiadix, 1995. - 206 p.

MONTMOULLIN, M. (de). - Vocabulaire de l'ergonomie. – 2è éd., Toulouse : OCTARES, 1997. - p. 274

MUET, Florence ; SALAUÛN, Jean-Michel. - Stratégie marketing des services d'information : bibliothèque et centre de documentation. - Paris : Electre ; Edition du Cercle de Librairie, 2001. - 221 p.

QUIVY, Raymond ; CAMPENHOUDT, Luc Van. - Manuel de recherche en sciences sociales. - Paris : DUNOD, 1995. - 287 p.

SUTTER, Eric. - Le marketing des services d'information. - Paris : ESF, 1994. - 207p.

### Ouvrages de références

Association Française de Normalisation (AFNOR). - Présentation des thèses et documents assimilés : norme Z41-006 de l'EBAD. – Paris : AFNOR, 2003. – 12 p.

ROBERT, Paul et al. - Le nouveau petit Robert. - Paris : Dictionnaire le Robert, 1996. - 2551 p.

CACALY, Serge et al. – Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. – Paris : Nathan, 1997. – 634 p.

### Mémoires

CISSE, Djibril. - Etude des besoins et des comportements d'information des utilisateurs de la documentation centrale d'ENDA Tiers Monde à Dakar. - Dakar : EBAD, 1998. -99 p.

GBAGUIDI, Donaldine. - Besoins et comportements des utilisateurs du cybercentre de la bibliothèque nationale du Bénin en matière de recherche documentaire. - Dakar : EBAD, 2004. - 71 p.

KONATE, A. Ina. - Etude des besoins et comportements des utilisateurs de l'information commerciale des Etats membres de la Communauté Economique de l'Afrique de l'Ouest : étude de cas : le Burkina Faso, le Sénégal. - Dakar : EBAD, 1988. - 157 p.

MEDA, Ano D. Benoïta. - Offre de produits et services documentaires adaptés aux besoins des chercheurs et techniciens du CRREA de l'Ouest, Burkina Faso. - Abidjan : EFAC, 2001. - 95 p.

NANASTA, Djimingué. - Besoins documentaires et comportements des chercheurs dans un centre de documentation spécialisé : cas de l'ITA. - Dakar : EBAD, 1989. - 69 p.

TRAORE, Nassa. - Quel service documentaire pour l'Assemblée nationale du Burkina Faso : études de comportements d'information des usagers internes (députés, personnels de l'administration du parlement). - Dakar : EBAD, 2004. – 108 p.

### Articles de périodiques

ALIX, Yves ; SAHNICH Stéphane. - Une familiarité distante : enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes. - Paris : BBF, 2004. - t. 49 n°2 pp. 62-73

DUBAR, C. - Le sens du travail : les quatre formes d'appartenance professionnelle. - In : Sciences humaines, n°37, mars 1994. - pp. 145-147

RIBOULET, P. - La bibliothèque n'est pas une usine à livre. - Livre Hebdo, 4 septembre 1998, n°303, pp. 82

TESNIERE, V. - De l'usage d'une politique d'acquisition », dans ABCDEF, EBSI et ENSSIB (dir.), Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur [s.d.]. - pp. 273-283

TORRES, Ingrid. - Représentation et perception du marketing par les professionnels de l'information et de la documentation. - In : Documentaliste Sciences de l'information 2004, vol. 41 n°1. - pp. 26-33

VOLANT, C. - Evolution des fonctions d'information-documentation. - In : Documentaliste, sciences de l'information, 1997, vol. 34, n°6, p. 307

### Ressources électroniques

ANPE. Agence Nationale Pour l'Emploi. – Répertoire opérationnel des métiers et des emplois [en ligne]. - Paris : APNE, 2003. <http://www.anpe.fr> [En ligne]. (Page consultée le 15 février 2005)

BOUTHAT, Chantal ; DUPONT, Lisette ; ROUSSEAU, Denis. - *Zoom sur les références aux documents électroniques*, juin 2000, 4 p. [En ligne].  
[http://www.bibliotheques.uqam.ca/InfoSphere/sciences\\_humaines/evaciter2.html](http://www.bibliotheques.uqam.ca/InfoSphere/sciences_humaines/evaciter2.html)  
(Page consultée le 25 mai 2005)

CARON, Rosaire. - "Comment citer un document électronique?". In : Université Laval. Bibliothèque. *Site de la Bibliothèque de l'Université Laval*, [En ligne].  
<http://www.bibl.ulaval.ca/doelec/citedoce.html> (Page consultée le 27 mars 2005)

Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA). - <http://www.reseautrepa.org/pres/schemastrateg.gif> [En ligne]. (Image téléchargée le 25 mai 2005)

FROCHOT, Didier. - La communication dans les métiers de l'information documentation, décembre 2003. - 4 p. [www.defidoc.com/info-doc\\_connaissance/commMetiersDoc.htm](http://www.defidoc.com/info-doc_connaissance/commMetiersDoc.htm) [En ligne]. (Page consultée le 15 février 2005)

JEANNENEY, Jean-Noël. - Quand Google défie l'Europe.— In Le Monde, 23/01/05  
<http://www.edusud.org/> ou [http://www.lemonde.fr/cgi-bin/ACHATS/acheter.cgi?offre=ARCHIVES&type\\_item=ART\\_ARCH\\_30J&objet\\_id=885549](http://www.lemonde.fr/cgi-bin/ACHATS/acheter.cgi?offre=ARCHIVES&type_item=ART_ARCH_30J&objet_id=885549) [En ligne]. (Page consultée le 3 juin 2005)

FRANQUEVILLE, Pierre. - Contre la bibliothèque idéale. – In BBF 1996 - Paris, t. 41, n°5, pp. 36-42 [En ligne]. [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996\\_41\\_5/1996-5-p36-franqueville.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996_41_5/1996-5-p36-franqueville.xml.asp) (Page consultée le 25 mai 2005)]

IRC / International Water Resource Centre. - RCD practical guides. – version 1, mars 2005 [CD Rom]

KOUASSI-KOMLAN, Eva. - « Le développement des centres de Ressources, un processus qui démarre fort en Afrique de l'ouest : Cas du Burkina Faso et du Mali ». - In : Sources Nouvelles [En ligne] n° 18 du 21 février 2004 [En ligne].  
<http://www2.irc.nl/source/lqfr/item.php/3297> (Page consultée le 20 mars 2005)



PINARD, Joëlle ; SAVARD, Réjean. - Enquête de satisfaction et de besoins du public. - In : BBF 1996 - Paris, t. 41, n°6. - p. 23-28 [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996\\_41\\_6/1996-6-p23-pinard.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996_41_6/1996-6-p23-pinard.xml.asp) [En ligne]. (Page consultée le 25 mai 2005)]

SAMBA, Aw. – Cours de documentation 2<sup>ème</sup> année – Module 3. Organisation et gestion d'un centre de documentation de type nouveau : principes et notions de base <http://www.ebad.ucad.sn/fadis/cours/IV.6/IV.6.mod3/IV.6.mod3.htm> [En ligne]. (Page consultée le 25 mai 2005)]

### Rapports et brochures

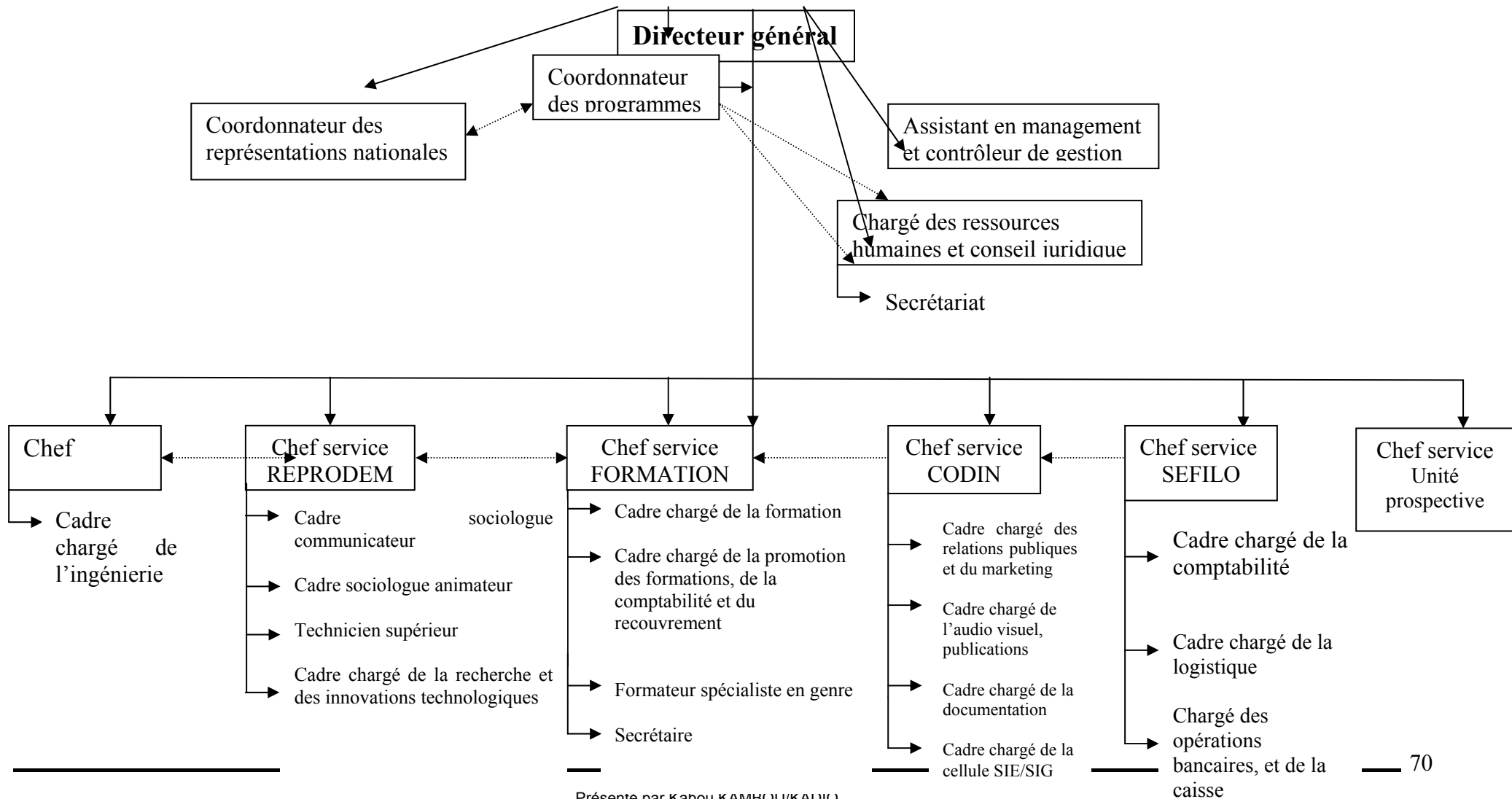
CREPA / Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût. - Synthèse des rapports sur l'évaluation de l'impact des activités de formation de la phase IV du CREPA (janvier 2000 à juin 2003). - Ouagadougou : CREPA, 2004. - 35 p.

CREPA / Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût. - Statut et règlement intérieur du CREPA. – Ouagadougou : CREPA, 2004

SAWADOGO, Germaine ; TAMBOURA, Djibrilou. - Réseau d'information et de documentation environnementales du Burkina Faso (RIDEB) : manuel d'opérations - Partie 2 méthodologie du RIDEB. - Ouagadougou : SP/CONEDD, 2001. - 108 p.

## ANNEXES

### Annexe 1 : Organigramme du CREPA-siège



## Annexe 2 : Fiche de demande d'achat de publications

### FICHE DE DEMANDE

o\_o\_o\_o\_o\_o\_o\_o

D'ACHAT DE LIVRES OU ABONNEMENT A DES REVUES BUDGET 2004

Service :

Nom & Prénom(s) :

---

N°	Auteur(s)	Titre	Année	Editeur(s)

### Annexe 3 : Fiche d'identification des utilisateurs

Date : ..... N°.....

Nom et Prénom(s) : .....

Profession : .....

Adresse : ..... Tél. : .....

Thème de recherche: .....

.....

.....

Référence(s) ou cote(s) des documents consultés: .....

.....

.....

.....

.....

Heure d'arrivée au centre.....Heure de sortie.....

Degré de satisfaction : OUI  + OU -  NON

Observations :

.....

.....

Signature

## Annexe 4 : Bordereau d'entrée des données



### CREPA BORDEREAU BIBLIOGRAPHIQUE

100 NODOC

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**1. En-tête**

**102 NIBVBI**

1	Ouvrage ou monographie dans sa totalité
2	Chapitre ou partie au sein d'un ouvrage
3	Article de périodique
4	Monographie au sein d'une série ou d'une collection d'éditeur
5	Chapitre ou partie d'un ouvrage faisant lui-même partie d'une série ou d'une collection d'éditeur

**103 TYPBI**

B	monographie
C	norme
D	dessin
F	film / Diapo
G	carte / atlas
H	enregistr. sonore
J	périodique
P	brevet
R	rapport
T	sup. informatique

**104 INDBI**

K	réunion
L	dictionnaire
N	don. numérique
U	thèse
W	législation
Z	bibliographie
Y	carte incluse
E	résumé
V	non conventionnel
R	synthèse biblio

**2. Description bibliographique**

<b>20. Document</b>	Auteur	200 AUTS				
	Affiliation	201 AFIS				
	Collectivité-auteur	202 COLS				
	Titre	203 TITORS				
<b>22. Série</b>	Titre de la série	220 TISER				
	Volume-Numéro-ISSN	221 VOLUM	222 NUMER	223 ISSN		
<b>23.</b>	Langue du texte	230 LANTE				
<b>24. Edition</b>	Editeur	240 NOMED				
	Lieu de publication	241 LOCED				
	ISBN-Numéro d'édition	242 ISBN	243 NOED			

<b>2. Description bibliographique</b>		Date -Année de publication	250 DATE			
		Pagination - Note	252 PAGIN		254 NOTE	
		Collation	253 COLLAT	_____ ill., _____ tabl., _____ graph., _____ carte, ech.1: _____, _____ réf., gloss. _____, p. ( _____ ) _____ prix		
		Diplôme	255 DIPLO			
<b>26. Colloque</b>		Nom du colloque	260 NOCOL			
		Lieu du colloque	262 LOCOL			
		Date - Numéro du colloque	263 DACOL		261 NUMCOL	
<b>31. Indexation</b>		Matière	310 DESNAT			
		Géographique	312 GEONAT			
<b>32. Résumé</b>		Texte	321 RES			
<b>33</b>		Bulletin	330 BULL 1			
			331 BULL 2			
<b>4. Accessibilité</b>		Côte de rangement	400 COTE			
		Disponibilité	401 DISPO			
		Diffusion	402 DIFF			
		Mode d'acquisition	601 MA			
		Origine	602 OR			
		Prix	603 PRIX			

## Annexe 5 : Plan de classification

### 01 - EAU - ASSAINISSEMENT - SANTE

- 01.0 - Distribution d'eau - Collectivités locales
- 01.1 - Qualité de l'eau - Hydrobiologie
- 01.2 - Traitement de l'eau potable
- 01.3 - Pollution de l'eau - Eco toxicologie
- 01.4 - Santé - Hygiène - Sécurité
- 01.5 - Assainissement - Collectivités locales
- 01.6 - Traitement des eaux usées
- 01.7 - Boues et déchets
- 01.8 - Gestion de l'eau - Maintenance
- 01.9 - Politique de l'eau - Législation de l'eau

### 02 - HYDRAULIQUE - HYDROLOGIE

- 02.0 - Equipements hydrauliques
- 02.1 - Gestion des aménagements hydrauliques
- 02.2 - Hydraulique villageoise
- 02.3 - Hydraulique pastorale
- 02.4 - Hydraulique agricole
- 02.5 - Hydrogéologie
- 02.6 - Hydrologie
- 02.7 - Météorologie - Climatologie
- 02.8 - Retenues d'eau et grands ouvrages d'hydraulique
- 02.9 - Mer - Estuaire - Littoral

### 03 - EDUCATION - FORMATION - ANIMATION

- 03.0 - Education
- 03.1 - Enseignement - Formation
- 03.2 - Animation
- 03.3 - Etablissements d'enseignement
- 03.4 - Elèves - Etudiants - Enseignants

### 04 - AGRICULTURE - ELEVAGE - PECHE

- 04.0 - Agriculture
- 04.1 - Elevage
- 04.2 - Pêche
- 04.3 - Aquaculture
- 04.4 - Alimentation

### 05 - GENIE CIVIL

- 05.0 - Dessin
- 05.1 - Travaux publics
- 05.2 - Bâtiments
- 05.3 - Routes

### 06 - ECONOMIE - FINANCES

- 06.0 - Economie générale
- 06.1 - Problèmes monétaires
- 06.2 - Economie internationale – Economie du développement
- 06.3 - Systèmes économiques
- 06.4 - Entreprise - Gestion
- 06.5 - Econométrie
- 06.6 - Economie agricole
- 06.7 - Activité financière
- 06.8 - Finances et comptabilité publique

### 07 - ENVIRONNEMENT- RESSOURCES NATURELLES

- 07.0 - Ressources naturelles - Foresterie
- 07.1 - Catastrophes naturelles - Désertification

- 07.2 - Conservation des ressources
- 07.3 - Pollution de l'environnement - Lutte antipollution
- 07.4 - Technologie de l'environnement
- 07.5 - Politique de l'environnement
- 07.6 - Economie forestière
- 07.7 - Ecologie

### 08 - INDUSTRIE – COMMERCE – COOPERATION INTERNATIONALE

- 08.0 - Industries
- 08.1 - Politique industrielle - Développement industriel
- 08.2 - Commerce
- 08.3 - Relations internationales - Coopération

### 09 - MINES - ENERGIE - GEOLOGIE

- 09.0 - Mines
- 09.1 - Energie
- 09.2 - Géologie

### 10 - INFORMATION - DOCUMENTATION- STATISTIQUE

- 10.0 - Information
- 10.1 - Documentation
- 10.2 - Statistique
- 10.3 - Méthodologie

### 11 - INFORMATIQUE - COMMUNICATION

- 11.0 - Informatique
- 11.1 - Communication
- 11.2 - Transport

### 12 - CADRE INSTITUTIONNEL

- 12.0 - Droit - Législation - Codes
- 12.1 - Droits de l'homme
- 12.2 - Organisation administrative
- 12.3 - Gouvernement
- 12.4 - Politique

### 13 - TRAVAIL

- 13.0 - Ressources humaines - Gestion du personnel
- 13.1 - Services d'emploi - Qualification professionnelle
- 13.2 - Conditions de travail - Sécurité du travail
- 13.3 - Licenciement - Mobilité de la main d'œuvre
- 13.4 - Salaires - Primes de salaire
- 13.5 - Professions
- 13.6 - Loisirs
- 13.7 - Législation du travail

### 14 - SCIENCES SOCIALES

- 14.0 - Anthropologie
- 14.1 - Culture
- 14.2 - Sociologie
- 14.3 - Psychologie
- 14.4 - Philosophie

### 15 - HISTOIRE - GEOGRAPHIE

- 15.0 - Histoire
- 15.1 - Géographie

### 16 - DEMOGRAPHIE - URBANISME

- 16.0 - Démographie
- 16.1 - Urbanisme
- 16.2 - Habitat

## Annexe 6 : Fiche de demande de recherche d'information

N° .....  
Date de dépôt.....  
Date de rendez-vous.....

### DEMANDE DE RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE OU D'INFORMATION SUR INTERNET

Veillez écrire lisiblement votre demande.

Nom et Prénom(s) : .....

Adresse : .....

Tél. : .....

1. Question(s) de recherche(s) : vous êtes prié de décrire votre demande de façon précise que possible sous forme de phrase(s) complète(nt). Evitez les sigles et les abréviations.

#### 2. Contraintes

Langues (veuillez préciser la liste des langues acceptables pour la recherche)

.....  
.....

Date limite des références bibliographiques.....



## **Annexe 7 : Questionnaire**

### **Questionnaire**

#### **Enquête en vue de la rédaction d'un mémoire de fin d'études**

Ce questionnaire vous est adressé dans le cadre d'une étude des besoins en information et comportement. Elle vise à améliorer les services offerts, à restituer vos besoins et les insuffisances du Système d'Information Documentaire (SID). Vos opinions aideront le SID à mieux servir et à chercher des solutions pour la satisfaction de vos besoins.

Nous comptons par conséquent sur votre bienveillance pour répondre objectivement aux questions.

Merci pour votre collaboration.

#### **Public cible :**

Utilisateurs internes et externes du SID

***Ouagadougou, mars 2004***

**Mme Kabou KAMBOU/KADIO**

**Mentionnez 1, 2, 3, 4, etc. dans la colonne suivante pour matérialiser votre choix**

**Exemple**

Sexe	Féminin	1-
	Masculin	2-

Nom et Prénom(s) (facultatif) : .....

Age (obligatoire) : .....

Sexe	Féminin	1-
	Masculin	2-

Profession

Elève	1-	
Etudiant	2-	
Ingénieur	3-	
Sociologue	4-	
Technicien	5-	
Autres	6-	Précisez : .....

1- Pourquoi fréquentez-vous le Centre de documentation du CREPA ? (Choix multiple)

Proximité	1-	
Richesse des documents	2-	
Accueil	3-	
Autres	4-	Précisez : .....

- Le fréquentez-vous ?

Très souvent	1-
Quelque fois	2-
Occasionnellement	3-
A chaque mission au CREPA	4-

- Pourquoi.....  
.....

- Comment l'avez-vous connu ?

Informel (collègue, hasard, etc.)	1-	
Formel (dépliant, enseignant, mission, visite au CREPA)	2-	
Autres	3-	Précisez : .....

2- Le Centre de documentation comme les autres services du CREPA siège travaille cinq (5) jours sur sept (7) dans la semaine, du lundi au vendredi, de 07h30 à 12h00 et de 15h à 18h00

- Les jours vous conviennent-ils ?

Oui	1-
Non	2-

- Quelles propositions pouvez-vous faire?

Ouverture le samedi	1-	
Autres	2-	Précisez : .....

- Les horaires vous conviennent-ils ?

Oui	1-
Non	2-

- Quelles propositions pouvez-vous faire?

.....  
 .....

3- Que pensez-vous du local du Centre de documentation ?

- Est-il bien situé dans le plan de construction du bâtiment ?

Oui	1-
Non	2-

- La salle est-elle adaptée ?

Oui	1-
Non	2-

- Si non pourquoi? (Choix multiples)

Bruyante	1-	Précisez : .....
Exiguë (superficie)	2-	
Pas d'aération	3-	
Climatisée	4-	
Autres	5-	

4- Comment vous documentez habituellement? (Choix multiples)

Centre de documentation du CREPA	1-	Précisez : .....
Document personnel	2-	
Autres centres de documentation	3-	
Internet	4-	
Rencontre scientifique	5-	
Autre	6-	

- Si autres centres de documentation lesquels

EIER/ETSHER	1-	Précisez : .....
CIRD	2-	
INERA	3-	
Centre National de documentation sur l'eau	4-	
CNRST	5-	
Autre	6-	

5- Avez-vous connaissance des produits et services offerts dans le Centre de documentation ?

Oui	1-
Non	2-

- Si Oui lesquels ? (choix multiples)

Publications du CREPA	1-
Bibliographies analytiques	2-
Recherche sur Internet	3-
Recherche dans le catalogue informatisé	4-
Initiation à la recherche sur Internet	5-
Initiation à la recherche dans le catalogue informatisé	6-
Photocopie	7-
Orientation vers d'autres Centre de documentation	8-
Consultation sur place	9-
Prêt (utilisateurs internes)	10-

- En êtes-vous satisfait ?

Oui	1-
Non	2-

6- Etes-vous satisfait du service fourni par le personnel ?

Oui	1-
Non	2-
Sans opinion	3-

7- Les conditions de prêt sont-elles contraignantes ?

Oui	1-
Non	2-
Sans opinion	3-

- Pourquoi

Délai court	1-	
Autres	2-	Précisez : .....

- Quelles propositions pourriez-vous faire pour améliorer les conditions?

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

8- Quel type de documents consultez-vous ? (Vous pouvez sélectionner plusieurs types.)

Monographie	1-	
Rapports & Thèses	2-	
Diaporamas	3-	
Cassettes vidéo	4-	
CD Rom	5-	
Périodiques	6-	
Bibliographies	7-	
Photographies	8-	
Dépliants	9-	
Autres	10-	Précisez : .....

9- A quelle fin utilisez vous ces informations ?

Travail de diplôme (rapport, mémoire, thèse)	1-	
Etude (consultation, projet de recherches)	2-	
Préparation d'exposé	3-	
Recherche personnelle (culture générale)	4-	
Autres	5-	Précisez : .....

10- Constituez-vous une documentation personnelle dans le cadre de vos activités ou recherches documentaires ?

Oui	1-
Non	2-

- Pourquoi.....  
 .....  
 .....

- Comment ?

Achat	1-	
Photocopies	2-	
Demande d'exemplaires au centre de documentation	3-	
Echange	4-	
Don	5-	
Autres	6-	Précisez :.....

11- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez au cours de la recherche documentaire dans le Centre de documentation?

Difficultés de trouver les documents	1-	
L'accès à la base de données	2-	
Autres	3-	Précisez :.....

12- L'assistance du personnel du Centre de documentation dans votre recherche est-elle ?

Inutile	1-
Nécessaire	2-
Indispensable	3-

13- Le Centre de documentation sollicite souvent votre contribution en vue de procéder à de nouvelles acquisitions qui tiennent compte des centres d'intérêts des utilisateurs, votre degré de satisfaction et vos observations à travers la fiche d'identification des utilisateurs.

- Etes-vous informé de cette pratique ?

Oui	1-
Non	2-

- Si non, êtes-vous intéressé ?

Oui	1-
Non	2-

- Pourquoi.....  
.....

14- Etes-vous au courant des opportunités ci-dessous que le Centre de documentation vous offre pour vous informer ?

Oui	1-
Non	2-

- Si Oui lesquels

Liste de nouvelles acquisitions	1-
Affichage de sommaires de revues	2-
Affichage de page de titre des documents	3-
Vous informe verbalement	4-

- Qu'en pensez-vous ?

.....  
.....

- Vos suggestions.....  
.....  
.....

Si Non que faire ?

- Vos suggestions.....  
 .....  
 .....

15- Les TIC (bases de données et document électronique) améliorent l'offre et la demande d'information documentaire, entre autres par le gain de temps dans la recherche et l'autonomie dans la recherche.

- Faites vous des recherches sur Internet ?

Oui	1-
Non	2-

- Si Oui sur quel(s) site(s) du secteur de l'Alimentation en Eau Potable, l'Hygiène et l'Assainissement (AEPHA) ou site de recherche sur Internet (ex. : [www.google.fr](http://www.google.fr))

<a href="http://WWW.irc.nl">WWW.irc.nl</a>	1-
<a href="http://WWW.reseaucrepa.org">WWW.reseaucrepa.org</a>	2-
<a href="http://WWW.oieau.org">WWW.oieau.org</a>	3-
<a href="http://WWW.pseau.org">WWW.pseau.org</a>	4-
<a href="http://WWW.wsp.org">WWW.wsp.org</a>	5-
<a href="http://www.google.com">www.google.com</a>	
Autres	6- Précisez : .....

- Si non êtes-vous intéressés par des sessions d'initiation ?

Oui	1-
Non	2-

16- Le système d'information documentaire est financé par le budget annuel d'acquisition des documents.

- Pensez-vous que les utilisateurs peuvent participer financièrement au fonctionnement du Centre de documentation ?

Oui	1-
Non	2-

- A travers quel(s) service(s)

Photocopies payantes	Combien de FCFA :	1-
Système d'abonnement pour permettre le prêt	Combien de FCFA :	2-
Recherche sur Internet payant	Combien de FCFA :	3-
Impression des résultats de recherche payant	Combien de FCFA :	4-
Autres	5- Précisez : .....	

## Annexe 8 : Liste globale des tableaux du dépouillement

Tableau n°1 : Statistiques de fréquentation du centre de documentation année 2003

	T1	T2	T3	T4	Total annuel
Nombre de prêts	50	34	79	83	246
Nombre d'utilisateurs externes	70	63	54	32	219
Total.....	120	97	133	115	<b>465</b>

Tableau n°2 : Statistiques de fréquentation du centre de documentation année 2004

	T1	T2	T3	T4	Total annuel
Nombre de prêts	61	104	78	45	288
Nombre d'utilisateurs externes	95	61	48	88	292
Total.....	156	165	126	133	<b>580</b>

Tableau n°3 : Effectif des utilisateurs par profession et par sexe

Profession	Effectif		Effectif total	Pourcentage		
	Hommes	Femmes		Hommes	Femmes	Total
Etudiants	7	1	8	13,46	1,92	15,38
Ingénieurs	16	2	18	30,77	3,85	34,62
Sociologues	5	6	11	9,62	11,54	21,15
Techniciens	7	0	7	13,46	0,00	13,46
Autres	5	3	8	9,62	5,77	15,38
Total.....	40	12	52	76,92	23,08	100,00

Tableau n°4: Répartition de la population par type d'utilisateurs, sexes et par profession

Profession	Nombre d'utilisateurs				Total	Pourcentage				Total%
	Interne		Externe		I/E	Interne		Externe		
	H	F	H	F	H/F	H	F	H	F	H/F
Etudiants	1	1	6	0	8	5,26	10	28,6	0	15,38
Ingénieurs	13	2	3	0	18	68,4	20	14,3	0	34,62
Sociologues	2	4	3	2	11	10,5	40	14,3	100	21,15
Techniciens	1	0	6	0	7	5,26	0	28,6	0	13,46
Autres	2	3	3	0	8	10,5	30	14,3	0	15,38
<b>Effectif Total...</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

I : Interne

E : Externe

H : homme

F : Femme

Tableau n°5 : Répartition de la population étudiée par tranche d'âge

Tranche / moyenne d'âge et effectif	Centre de classe	Etudiant		Ingénieur		Sociologue		Technicien		Autres		Total général par tranche H/F
		H.	F.	H.	F.	H.	F.	H.	F.	H.	F.	
[20 - 30[	35	6	0	5	1	0	0	5	0	0	0	17
[30 - 40[	45	1	1	7	0	1	5	2	0	1	1	19
[40 - 50[	55	0	0	2	1	1	1	0	0	2	2	9
[50 - 60[	55	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
[60 - + [	65	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	4
Effectif total par sexe		7	1	16		5	6	7	0	5	3	52
Moyenne d'âge par sexe		26	35	36	35	51	37	28	0	41	42	37
Moyenne d'âge par catégorie		28		36		44		28		41		37

H. : Homme

F. : Femme

Tableau n°6 : Motifs d'usage des informations

Motifs d'usage des informations	Etudiants	Ingénieurs	Sociologues	Techniciens	Autres
Travail de diplôme (rapport, mémoire, thèse)	100,00	27,78	27,27	71,43	0,00
Etude (consultation, projet de recherche)	25,00	83,33	72,73	57,14	62,50
Préparation d'exposé	12,50	38,89	36,36	42,86	0,00
Recherche personnelle (culture générale)	37,50	61,11	72,73	100,00	87,50
Autres	12,50	11,11	9,09	0,00	2,00

Tableau n°7 : Type de documents utilisés par les utilisateurs

Types de documents	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Monographie	23	18	41	6	5	11	78,85	21,15	100
Rapports & Thèses	25	20	45	4	3	7	86,54	13,46	100
Diaporamas	8	2	10	21	21	42	19,23	80,77	100
Cassettes vidéo	10	4	14	19	19	38	26,92	73,08	100
CD Rom	6	1	7	23	22	45	13,46	86,54	100
Périodiques	27	16	43	2	7	9	82,69	17,31	100
Bibliographies	9	11	20	20	12	32	38,46	61,54	100
Photographies	8	2	10	21	21	42	19,23	80,77	100
Dépliants	24	8	32	5	15	20	61,54	38,46	100
Autres	1	1	2	28	22	50	3,85	96,15	100



Tableau n°8 : Mode de constitution du fonds documentaire personnel

Mode de constitution du fonds	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Constitution de fonds	25	19	44	4	4	8	84,62	15,39	100
Achat	18	15	33	11	8	19	63,46	36,54	100
Photocopies	20	17	37	9	6	15	71,15	28,85	100
Demande d'exemplaires au centre de documentation	11	12	23	18	11	29	44,23	55,77	100
Echange	3	3	6	26	20	46	11,54	88,46	100
Don	8	9	17	21	14	35	32,69	67,31	100
Autres	3	3	6	26	20	46	11,54	88,46	100

Tableau n°09 : Fréquentation du centre de documentation

Périodicité	Nombre d'utilisateur		Total	Pourcentage		Pourcentage total
	Interne	Externe		Interne	Externe	
Très souvent	13	9	22	44,83	39,13	42,31
Quelques fois	12	11	23	41,38	47,83	44,23
Occasionnellement	4	3	7	13,79	13,04	13,46
<b>Total.....</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tableau n°10 : Motifs de fréquentation du centre de documentation par les utilisateurs

Profession	Motifs de fréquentation			
	Proximité	Richesse des documents	Accueil	Autres
Etudiants	1	7	2	2
Ingénieurs	12	11	1	3
Sociologues	2	8	3	2
Techniciens	3	6	5	3
Autres	4	4	3	2
<b>Effectif Total.....</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>12</b>
<b>Pourcentage.....</b>	<b>42,31</b>	<b>69,23</b>	<b>26,92</b>	<b>23,08</b>

Tableau n°11 : Difficultés rencontrées au cours de la recherche d'information dans le centre

Types de difficultés	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Difficultés de trouver les documents	4	3	7	25	20	45	13,46	86,54	100
L'accès à la base de données	4	2	6	25	21	46	11,54	88,46	100
Autres	2	1	3	27	22	49	5,77	94,23	100

Tableau n°12 : Assistance du personnel dans la recherche d'information

Besoins d'assistance du personnel	Oui		Total	Pourcentage
	Interne	Externe		
Assistance inutile	1	1	2	3,85
Assistance nécessaire	22	15	37	71,15
Assistance indispensable	6	7	13	25
<b>Total.....</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Tableau n°13 : Usage des TIC en matière de recherche d'information sur Internet et connaissance des sites Internet du secteur

Connaissance en des utilisateurs	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Recherche d'information sur Internet	25	20	45	4	3	7	86,54	13,46	100
<a href="http://WWW.irc.nl">WWW.irc.nl</a>	11	8	19	18	15	33	36,54	63,46	100
<a href="http://www.reseaucrepa.org">www.reseaucrepa.org</a>	9	9	18	20	14	34	34,62	65,38	100
<a href="http://www.oieau.org">www.oieau.org</a>	5	4	9	24	19	43	17,31	82,69	100
<a href="http://www.pseau.org">www.pseau.org</a>	11	3	14	18	20	38	26,92	73,08	100
<a href="http://www.wsp.org">www.wsp.org</a>	8	2	10	21	21	42	19,23	80,77	100
<a href="http://www.google.fr">www.google.fr</a>	21	18	39	8	5	13	75,00	25,00	100
Autres	7	4	11	22	19	41	21,15	78,85	100

Tableau n°14 : Source de documentation des utilisateurs internes

Source de documentation	Oui	Non	Total	Pourcentage		Total pourcentage
				Oui	Non	
Centre de documentation du CREPA	29	0	29	100	0	100
Document personnel	20	9	29	68,97	31,03	100
Autres centres de documentation	13	16	29	44,83	55,17	100
Internet	22	7	29	75,86	24,14	100
Rencontre scientifique	14	15	29	48,28	51,72	100

Tableau n°15 : Source de documentation des utilisateurs externes

Source de documentation	Oui	Non	Total	Pourcentage		Total pourcentage
				Oui	Non	
Centre de documentation du CREPA	23	0	23	100	0	100
Document personnel	14	9	23	60,87	39,13	100
Autres centres de documentation	11	12	23	47,83	52,17	100
Internet	16	7	23	69,57	30,43	100
Rencontre scientifique	9	14	23	39,13	60,87	100

Tableau N°16 : Autres services de documentation fréquentés par les utilisateurs internes et externes

Centres de documentation	Utilisateurs Internes et externes	Pourcentage
EIER/ETSHER	20	38,46
CIRD	6	11,54
INERA	2	3,85
CNIEau	4	7,69
CNRST	3	5,77
Autres	13	25,00

Tableau n°17 : Participation des utilisateurs dans le processus d'acquisition

Les utilisateurs veulent-ils participer au processus d'acquisition ?	Oui	Non	Total	Pourcentage Total		
				Oui	Non	Total
Internes	18	11	29	34,62	21,15	55,77
Externes	9	14	23	17,31	26,92	44,23
Total.....	27	25	52	51,92	48,08	100

Tableau n°18 : Etes-vous informés des opportunités sur le processus d'acquisition

Etes-vous informer sur les nouvelles acquisitions	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Informé	28	19	47	1	4	5	90,38	9,62	100

Tableau n°19 : Niveau de connaissance et d'information sur les nouvelles acquisitions

Opportunités d'information sur les nouvelles acquisitions	Oui		Total Oui	Non		Total Non	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Liste de nouvelles acquisitions	21	11	32	8	12	20	61,54	38,46	100
Affichage de sommaires de revues	26	16	42	3	7	10	80,77	19,23	100
Affichage de page de titre des documents	26	16	42	3	7	10	80,77	19,23	100
Vous informes verbalement	17	10	27	12	13	25	51,92	48,07	100

Tableau n°20 : Connaissance des services offerts par le centre documentation

Services offerts	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Publications du CREPA	26	19	45	3	4	7	86,5	13,5	100
Bibliographies analytiques	12	11	23	17	12	29	44,2	55,8	100
Recherche sur Internet	18	8	26	11	15	26	50	50	100
Recherche dans le catalogue informatisé	15	6	21	14	17	31	40,4	59,6	100
Initiation à la recherche sur Internet	7	1	8	22	22	44	15,4	84,6	100
Initiation à la recherche dans le catalogue informatisé	7	2	9	22	21	43	17,3	82,7	100
Photocopie	12	10	22	17	13	30	44,3	55,7	100
Orientation vers d'autres Centre de documentation	11	8	19	18	15	33	36,5	63,5	100
Consultation sur place	10	23	33	19	0	19	63,5	36,5	100
Prêt (utilisateurs internes et quelques externes)	26	12	38	3	11	14	73,1	26,9	100

Tableau n°21 : Avis sur les services fournis par les agents du centre de documentation

Satisfait ?	Utilisateurs		Total	Pourcentage
	Interne	Externes		
Oui	24	23	47	90,38
Non	0	0	0	0,00
Sans opinion	5	0	5	9,62
<b>Total.....</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>

Tableau n°22 : Convenance des jours et des heures d'ouverture utilisateurs internes

Période ou Heures	Oui	Non	Autres propositions	Total	Pourcentage			Pourcentage total
					Oui	Non	Autres propositions	
Jours convenables	23	6	0	29	79,31	20,69	0	100
Ouverture du centre de documentation le samedi	13	16	0	29	44,83	55,17	0	100
Heures convenable	26	2	1	29	89,66	6,90	3,45	100

Tableau n°23 : Convenance des jours et des heures d'ouverture chez les utilisateurs externes

Période ou Heures	Oui	Non	Autres propositions	Total	Pourcentage			Pourcentage total
					Oui	Non	Autres propositions	
Jours convenables	19	4	0	23	82,61	17,39	0	100
Ouverture samedi	14	9	0	23	60,87	39,13	0	100
Heures convenables	18	5	0	23	78,26	21,74	0	100

Tableau n°24 : Avis sur les conditions de prêt

Conditions de prêts contraignantes	Utilisateurs		Total	Pourcentage
	Interne	Externes		
Oui	2	2	4	7,69
Non	18	9	27	51,92
Sans opinion	9	12	21	40,38
<b>Total.....</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>

Tableau n°25 : Canal d'information de l'existence du centre de documentation

Canal d'information	Nombre d'utilisateur		Total	Pourcentage		Pourcentage total
	Interne	Externe		Interne	Externe	
Informel (dépliant, plaquette, etc.)	9	9	18	31,03	39,13	34,62
Formel (enseignant, collègue)	19	13	32	65,52	56,52	61,54
Autres	1	1	2	3,45	4,35	3,85
<b>Total.....</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tableau n°26 : Participation des utilisateurs au financement des activités du centre de documentation et services susceptibles d'être payants

Services à payer	Oui		Total	Non		Total	Pourcentage Total		
	Interne	Externe		Interne	Externe		Oui	Non	Total
Service payant	20	20	40	9	3	12	76,92	23,08	100
Photocopies payantes	17	19	36	12	4	16	69,23	30,77	100
Système d'abonnement pour permettre le prêt	14	21	35	15	2	17	67,31	32,69	100
Recherche sur Internet payant	4	13	17	25	10	35	32,69	67,31	100
Impression des résultats de recherche payant	14	15	29	15	8	23	55,77	44,23	100
Autres	3	4	7	26	19	45	13,46	86,54	100

Tableau n°27 : Coût moyen des services susceptibles d'être payés

Services à payer	Oui		Montant moyen
	Interne	Externe	
Photocopies payantes (F CFA / page)	25	20	22,5
Système d'abonnement pour permettre le prêt par an	1250	1250	1250
Recherche sur Internet payant (par heure)	350	300	325
Impression des résultats de recherche payant (par page)	130	50	90

Tableau n°28 : Avis sur la situation du bâtiment dans le plan de construction, adaptation du local et motifs d'inadaptation

Avis sur le bâtiment et le local	Oui	Non	Total	Pourcentage		Pourcentage total
				Oui	Non	
Bonne situation dans le bâtiment	40	12	<b>52</b>	76,92	23,08	<b>100</b>
Bonne adaptation du local	5	<b>47</b>	<b>52</b>	9,62	<b>90,38</b>	<b>100</b>
Salle bruyante	8	44	<b>52</b>	15,38	84,62	<b>100</b>
Salle exiguë (superficie)	<b>43</b>	9	<b>52</b>	<b>82,69</b>	17,31	<b>100</b>
Manque d'aération	13	39	<b>52</b>	25,00	75,00	<b>100</b>
Bonne climatisée	5	<b>47</b>	<b>52</b>	9,62	<b>90,38</b>	<b>100</b>
Autres problèmes	9	43	<b>52</b>	17,31	82,69	100

## **RESUME**

KADIO Kabou. - Etude des besoins et comportements des utilisateurs dans un centre de ressources : cas du centre de documentation du Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA). – Dakar : EBAD, 2005. – 103 p.

Le centre de documentation du CREPA contribue au renforcement du patrimoine informationnel du Burkina Faso dans le domaine de l'eau, l'hygiène et l'assainissement et la santé. L'information spécialisée, professionnelle, scientifique ou technique, est la base de la connaissance et du développement. Quelle connaissance les utilisateurs ont-ils du centre, de ces produits et de ses services ? Cette question est abordée dans le présent mémoire à travers l'étude des besoins et des comportements des utilisateurs du centre de documentation.

Etudier et évaluer les besoins et les comportements des utilisateurs est important pour tout centre de documentation qui veut offrir en permanence des services qui répondent aux attentes de ses « cibles ».

En effet, cette étude révèle que la plupart des utilisateurs qui fréquentent le centre de documentation connaissent peu les services qui y sont fournis. Cependant, ils sont satisfaits des services.

L'étude indique qu'ils utilisent les informations pour divers besoins (réalisation d'études, préparation de diplôme, etc.). En outre, elle montre que les utilisateurs y viennent pour la richesse du fonds documentaire. Des propositions sont faites dans la présente étude pour améliorer les performances, diversifier les services et produits du centre voire promouvoir le centre de documentation.

### **MOTS CLES**

Etude de besoin ; Information, Document ; Comportement ; Utilisateur ; Usage ; Centre de ressources ; CREPA ; Burkina Faso

## SUMMARY

KADIO Kabou. - Study of users' needs and behaviours in a resources center : the case of the Regional Center for Water and Sanitation at Low Cost (CREPA). – Dakar : EBAD, 2005. – 103 p.

CREPA library contributes to Burkina Faso information heritage building in the sectors of water, hygiene, sanitation and health. The specialized, professional, scientific or technical information is the basis of knowledge and development. How users know about the library : its products and services ?

This question is tackled in this present paper through the study of users' needs and behaviours.

To study and assess the needs and behaviours of users is important to every center which intends to offer on a permanent basis services that meet the needs of « its target groups ».

In fact, this study shows that most of the users that come to the library know very much of the services that are offered. However, they are satisfied with the services offered.

The study reveals that they use the information for diverse purposes (elaboration of studies, preparation of degrees,...). Moreover, the study indicates that users visit the center for the fullness of the information. Some proposals have been made in the present study in order to improve the achievements, diversify the services and products of the Centre, and to finally promote the library.

### **KEY WORDS**

Study of needs ; Information ; Document; Behaviour ; User ; Use ; Resources center CREPA ; Burkina Faso