

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

BIBLIOTHEQUES ET PUBLICITE
ESSAI DE DEFINITION D'UNE STRATEGIE
POUR LA PROMOTION DES BIBLIOTHEQUES

ANNEE : 1987

23 ème PROMOTION

MEMOIRE PRESENTE PAR

Elias TONYE



sous la direction de

Madame Madeleine WAGNER

Conservateur chargée de mission à l'ENSB

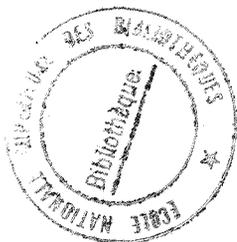
ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES

17-21, Boulevard du 11 Novembre 1918 - 69100 VILLEURBANNE

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE
DES BIBLIOTHEQUES

BIBLIOTHEQUES ET PUBLICITE
ESSAI DE DEFINITION D'UNE STRATEGIE
POUR LA PROMOTION DES BIBLIOTHEQUES

LIBRARIES AND ADVERTISEMENT
ATTEMPT TO DEFINE A STRATEGY
FOR THE PROMOTION OF LIBRARIES



MEMOIRE PRESENTE PAR

Elias TONYE

sous la direction de

Madame Madeleine WAGNER

Conservateur chargée de mission à l'ENSB

VILLEURBANNE

- 1987 -

23ème promotion

1987
30

Tonye, Elias

Bibliothèques et publicité : essai de définition d'une stratégie pour la promotion des bibliothèques = libraries and advertisement : attempt to define a strategy for the promotion of libraries/par Elias Tonye ; sous la dir. de Madeleine Wagner.- Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques, 1987.- (6) - 27 f. ; 30 cm.

Mémoire : Diplôme Supérieur de Bibliothécaire : Villeurbanne : 1987.

Bibliothèques - Publicité

Promotion des bibliothèques

WAGNER, Madeleine. Dir.)))

Résumé : Utilisation de la publicité et du marketing pour promouvoir les bibliothèques et améliorer les prestations qu'elles offrent aux populations.

. Use of advertising and marketing to promote libraries and better the services they offer to people.

DEDICACE

Je dédie ce travail

- à mes courageux enfants :

- . TONYE Berthe-Cyrille
- . TONYE Hermine-Valérie
- . TONYE Françoise-Yvette
- . MOUSSI Esther-Flore
- . MOUSSI Marie-Danièle
- . MOUSSI Benoît

abandonnés à eux-mêmes à Yaoundé par leur père qui suit une formation de bibliothécaire à l'ENSB et leur mère hospitalisée depuis le 13 septembre 1986 ;

- à mon épouse TONYE Marie
- à ma mère, NGO TONYE Françoise
- à ma défunte grand'mère maternelle, NGO MEM Hermine
- à mon défunt père MUSSI Benoît
- à tous ceux qui me sont chers.

R E M E R C I E M E N T S /

Je remercie tous ceux qui ont bien voulu m'apporter leur soutien.

J'adresse mes sincères remerciements au personnel de la Bibliothèque, au corps professoral et à la direction de l'Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques, pour leur précieux encadrement.

Je prie Madame Madeleine WAGNER, Conservateur chargée de mission à l'ENSB, de bien vouloir accepter mon profond hommage pour sa contribution à la réalisation de ce travail.

A V A N T - P R O P O S

"Lieu privilégié de rencontre, la bibliothèque reste par excellence le sanctuaire du savoir par le libre-véhicule d'une communication sans frontière entre auteurs et lecteurs, d'un contact permanent, transcendant le temps et l'espace, entre toutes les cultures du monde"(1).

Dans les pays industrialisés et aussi bien dans les pays en développement, les bibliothèques jouent un grand rôle dans la diffusion de l'information.

Si nous avons donc choisi de traiter du sujet : "Bibliothèques et publicité : essai de définition d'une stratégie pour la promotion des bibliothèques", c'est pour deux raisons :

La première est que les bibliothèques font face aujourd'hui, à la forte concurrence que leur livrent les nouvelles technologies de traitement de l'information, dans les pays industrialisés notamment, technologies qui se développent chaque jour davantage. La deuxième est que dans les pays en développement en général et au Cameroun * en particulier, les bibliothèques sont encore mal connues par les populations*.

Aussi, avons-nous jugé opportun, modestement, d'attirer l'attention des décideurs et des professionnels sur l'importance de la publicité en matière de développement des bibliothèques, lieu privilégié de coexistence de l'oralité et de l'écrit.

Notre recherche constitue un essai, qui devra, sans doute, être poursuivi. En effet, nous avons rencontré des difficultés pour obtenir l'information dont nous aurions eu besoin pour préciser quelques points de notre travail.

* Annexe 1.

* Annexe 2.

/ T A B L E D E S M A T I E R E S /

	PAGES
DEDICACE.....	(1)
REMERCIEMENTS.....	(2)
AVANT PROPOS.....	(3)
TABLE DES MATIERES.....	(4)
<u>O - INTRODUCTION</u>	1
01. Place de l'information dans le monde.....	1
02. Importance des bibliothèques pour sa diffusion.....	1
03. Nécessité et intérêt de la publicité pour les bibliothèques.....	1
04. Nécessité de la coopération internationale.....	2
04.1 Rôle des organisations intergouverne- mentales.....	2
04.2 Rôle des Etats.....	2
<u>I - PREMIERE PARTIE : COMMENT DEVELOPPER ET FAIRE CONNAITRE</u> <u>LES BIBLIOTHEQUES : APPLICATION DU MARKETING ET</u> <u>USAGE DE LA PUBLICITE</u>	4
<u>1.1 CREER ET / OU REORGANISER LES BIBLIOTHEQUES</u> <u>PUBLIQUES</u>	4
1.1.1 Améliorer les services d'accueil et élargir les horaires d'ouverture.....	6
1.1.2 Diversifier les fonds documentaires.....	6
1.1.3 Favoriser la formation des bibliothécaires..	7
<u>1.2 CREER LES SERVICES D'ECHANGES EN MATIERE</u> <u>D'INFORMATION</u>	7
1.2.1 Créer un service d'échanges national.....	7
1.2.2 Créer un organisme central chargé de la coordination de la gestion des biblio- thèques.....	8
1.2.3 Intégrer le réseau national d'échanges au système international d'échanges d'informa- tion.....	8

1.2.4	Maîtriser la production éditoriale.....	8
1.2.5	Evaluer en permanence l'efficacité de la bibliothèque.....	9
2 -	<u>DEUXIEME PARTIE : DEVELOPPER ET FAIRE CONNAITRE LES BIBLIOTHEQUES PAR L'USAGE DE LA PUBLICITE : DANS LE CONTEXTE D'UN PAYS D'ORALITE COMMENT CONCEVOIR CETTE PUBLICITE ?</u>	10
2.1	<u>LA PUBLICITE A L'EXTERIEUR DE LA BIBLIOTHEQUE ET L'USAGE DES LANGUES NATIONALES</u>	10
2.1.1	L'affichage.....	10
2.1.2	Le cinéma.....	11
2.1.3	La télévision.....	12
2.1.4	La radio.....	12
2.1.5	La presse.....	13
2.2	<u>LA BIBLIOTHEQUE PRESTATAIRE DES SERVICES AUTRES QUE LE PRET ET LA LECTURE SUR PLACE</u>	14
2.2.1	Animation et activités culturelles dans la bibliothèque.....	14
2.2.2	A l'extérieur : les foires, expositions et salons.....	16
2.2.3	La publicité sur les lieux de vente.....	16
2.2.4	La publicité itinérante.....	16
3 -	<u>CONCLUSION</u>	18
	. La bibliothèque : une médiathèque	
	. La promotion des bibliothèques, un moyen de réaliser la coexistence de l'oralité et l'écrit.	

4 - <u>NOTES BIBLIOGRAPHIQUES</u>	19
5 - <u>BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE</u>	22
A - <u>OUVRAGES DE REFERENCES</u>	22
B - <u>MONOGRAPHIES</u>	23
C - <u>ARTICLES DE PERIODIQUES</u>	27

6 - ANNEXES

Annexe 1 : Présentation de la République du Cameroun.

Annexe 2 : La bibliothéconomie au Cameroun : quelle situation ? Quelles perspectives ?

Annexe 3 : Informatique et bibliothèques... : normalisation et coopération.

Annexe 4 :

a - Marketing des services publics : l'étude des besoins de la population.

b - Dictionnaire méthodologique du marketing.

Annexe 5 : Library promotion handbook : communicating one-to-one : the library user as a "customer".

Annexe 6 : L'enseignement doit privilégier le concret.

Annexe 7 : Recommandations du Congrès international de l'Unesco sur l'accès universel aux publications.

Annexe 8 : Using the media for publicity

Annexe 9 : Construction et aménagement des bibliothèques : la place de l'oralité dans une bibliothèque publique (dans le contexte d'un pays d'oralité).

O - I N T R O D U C T I O N

"Les besoins et les contraintes croissants des services de documentation et de développement des nouvelles technologies - qui permettent un traitement des informations plus efficace - incitent à la coopération. Mais seule la coordination des travaux, nationale et internationale, garantit, sinon une compatibilité des systèmes, du moins l'utilisation maximale des services et l'échange correct des informations" (2).

Le mot bibliothèque recouvre aujourd'hui un sens très large. La bibliothèque désigne un bâtiment où sont reçus, conservés, traités, prêtés et consultés des documents très divers et qui iront en se diversifiant dans l'avenir.

On ne va plus à la bibliothèque uniquement pour lire ou emprunter des livres et des publications périodiques, mais aussi pour voir des diapositives et des films, pour écouter et emprunter des disques, des cassettes et bientôt des vidéodisques qu'on pourra emporter chez soi, quand on a une télévision avec les canaux "son", véhicules d'une information devenue un besoin généralisé.

L'importance des bibliothèques pour la diffusion de cette information est donc réelle. Nous n'ignorons pas le rôle que jouent la radio, la télévision et la presse dans ce domaine. Mais les bibliothèques offrent des avantages certains : elles constituent des sources inépuisables d'informations ; elles sont accessibles à tous ; elles offrent des services à prix très réduits, elles transcendent les barrières linguistiques et culturelles. D'où la nécessité de promouvoir les bibliothèques afin de permettre à la communauté de bénéficier des prestations qu'elles fournissent.

Mais en raison des problèmes techniques et financiers que posent la collecte, le traitement et la circulation de l'information, la promotion des bibliothèques ne peut se réaliser valablement que grâce à la coopération au sein des organisations intergouvernementales et entre les Etats.

association ↘ En ce qui concerne les organisations intergouvernementales, l'UNESCO et l'IFLA * notamment, mènent des actions multiples en matière du développement des bibliothèques et de la circulation de l'information : organisation et patronage des conférences internationales ou régionales*, élaboration des conventions et des recommandations et développement des bibliothèques, formation des professionnels et des spécialistes de l'information, d'une part, élaboration des programmes dont ceux concernant l'Accès Universel aux Publications et le Contrôle Bibliographique Universel, d'autre part.

Le rôle que jouent les organisations intergouvernementales en matière de la circulation de l'information en général et du développement des bibliothèques en particulier, serait insuffisant, s'il n'est pas sous-tendu par l'action des Etats. En effet "Si aujourd'hui la rareté a disparu, les problèmes techniques et financiers posés par la collecte d'une production écrite devenue gigantesque ont pris une telle ampleur que les Etats ont seuls désormais les moyens d'y apporter les solutions" (3).

* Annexe 3.

* Le terme "régional" en France, signifie une collectivité territoriale décentralisée.

En Afrique ou sur le plan international, le terme "régional" désigne un ensemble d'Etats appartenant à une zone géographique. Par exemple, l'Afrique Centrale est une région qui regroupe le Cameroun, le Congo, le Gabon, la Guinée-Equatoriale, la République Centrafricaine, le Tchad.

Les solutions envisagées sont, notamment : la création des services d'échanges nationaux et leur intégration au système d'échange international ; leur libéralisation par la suppression des obstacles qui entravent la libre circulation de l'information ; la formation des bibliothécaires et celles des spécialistes de l'information des pays en développement par les pays industrialisés. Cette dernière solution permettrait une meilleure utilisation des technologies nouvelles.

La coopération en matière du développement des bibliothèques a pour finalité la fourniture de prestations plus nombreuses et bien adaptées, qu'une bibliothèque isolée ne peut pas satisfaire. Pour permettre à l'ensemble des populations de tirer le meilleur parti des services des bibliothèques, il convient de les organiser et de faire connaître les prestations qu'elles offrent.

Deux méthodes, la publicité et le "marketing" seront employées pour aboutir à ce résultat. "La publicité est l'ensemble des moyens destinés à informer le public et à le convaincre d'acheter un produit ou un service" (4). Quant au "marketing", il est "l'activité consistant à faire parvenir les biens et services appropriés aux personnes appropriées, à l'endroit approprié, au moment approprié et au prix approprié" (5). Dans le contexte spécifique de la bibliothèque "le marketing, fonction de direction, vise à servir et à satisfaire le mieux possible les besoins des hommes. Une cellule documentaire, quelle qu'elle soit, est toujours au service de ses utilisateurs. Ses membres doivent exercer leurs activités avec l'esprit marketing" (6). Ces deux méthodes constituent la première partie de notre travail.

Dans le contexte d'un pays d'oralité, comment concevoir la publicité, en matière du développement des bibliothèques. La stratégie que nous proposons constituera la deuxième partie de notre recherche.

I - P R E M I E R E P A R T I E :

COMMENT DEVELOPPER ET FAIRE CONNAITRE LES BIBLIOTHEQUES :

APPLICATION DU MARKETING ET USAGE DE LA PUBLICITE

"Dans un monde qui évolue de plus en plus rapidement, où la concurrence n'est plus seulement locale, régionale, nationale, mais internationale et où la technologie provoque des remises en cause permanentes, les problèmes de transfert de connaissance, d'adaptation, de décision se posent pour toutes les organisations qu'elles soient privées, publiques, grandes, moyennes ou petites" (7).

Comment satisfaire les besoins des usagers actuels ou potentiels d'une bibliothèque ? Il faut d'abord connaître et comprendre ces besoins. Il est essentiel d'analyser, avant toute décision d'implantation et d'aménagement, l'environnement de la bibliothèque : cette bibliothèque sera-t-elle située au centre de la ville ? dans le quartier des affaires et des administrations ? à proximité des centres commerciaux ? les moyens de communication sont-ils proches*?

La réponse à ces questions permettra de décider s'il est possible d'utiliser correctement ce qui existe déjà ou bien prévoir une nouvelle implantation, ce qui nécessiterait une construction nouvelle.

1.1 - CREER ET/OU REORGANISER LES BIBLIOTHEQUES

PUBLIQUES :

Création ou réorganisation, le but est d'offrir un établissement répondant à l'attente de tous. Pour cela l'organisation interne de la bibliothèque doit aboutir à l'amélioration des services d'accueil, l'élargissement des horaires d'ouverture, la diversification des fonds et le renouvellement des collections et la collaboration entre les divers services et sections. La formation de personnels qualifiés est indispensable.

Il s'agit aussi de la création ou de la modernisation des

* Annexe 4.

réseaux d'échanges qui permettent de toucher le public réel et potentiel des bibliothèques. C'est la politique de distribution. Il convient enfin, pour une gestion rigoureuse, d'utiliser les instruments de contrôle de gestion pour mesurer l'efficacité de la bibliothèque.

Notre travail concerne l'ensemble des bibliothèques. Mais, pour être concrète, notre approche sera axée sur le Cameroun, pays en développement.

Satisfaire les besoins de l'environnement en matière d'information documentaire, c'est d'abord créer les bibliothèques. Le Cameroun compte une trentaine de services d'information documentaire dont deux bibliothèques publiques (8), les Archives Nationales et la Bibliothèque Nationale dont les fonctions se réduisent à la conservation des documents administratifs. Seule la Bibliothèque Centrale de l'Université de Yaoundé - une bibliothèque spécialisée - "se présente comme la plus importante du pays (de par ses moyens financiers, son personnel, ses locaux, ses collections)" (9).

La création des bibliothèques doit tenir compte de l'évolution des services, de l'accroissement du nombre des utilisateurs. D'où la nécessité de concevoir les salles spacieuses de manière à permettre une circulation aisée du personnel et des usagers, l'installation de nouvelles machines de traitement de l'information.

L'aménagement interne des bibliothèques devra s'accompagner d'une politique de signalisation pour permettre aux usagers de s'orienter facilement vers les documents qui les intéressent. La signalisation devra être aussi suggestive que possible et secondée par des renvois d'orientation, pour permettre plusieurs possibilités de recherches.

L'adoption d'une politique de libre accès est indispensable. Le libre accès permet d'attirer le maximum de personnes dans les bibliothèques. Mais les responsables des bibliothèques devront assurer la sécurité des documents contre le vol. Plusieurs systèmes de protection contre le vol existent, notamment l'utilisation des pastilles magnétiques et la surveillance par des gardiens. Cette dernière méthode devra être discrète. Les flagrants délits de vols de documents devront être réprimés par des amendes d'intimidation élevées.

Il est souhaitable d'améliorer les services d'accueil* D'abord en élargissant les horaires d'ouverture et en instituant des services de permanence. A titre d'exemple "la bibliothèque centrale (de l'Université de Yaoundé) est ouverte tous les jours de 8 heures à 12 heures et de 14 heures 30 mn à 22 heures, le samedi après-midi de 14 heures 30 mn à 17 heures 30 mn. Elle est fermée au mois d'août et tous les lundis de 8 heures à 10 heures pour les besoins de service et durant les vacances de Noël à 17 heures" (10). Il est indispensable d'assurer la permanence entre 12 heures et 14 heures 30 mn, de réduire de moitié la durée de fermeture de la bibliothèque au mois d'août et de repousser à 22 heures le samedi, la fermeture de celle-ci. Cela rendra service aux usagers, en particulier aux employés de l'administration qui travaillent à temps plein et aux étudiants qui attendent de passer les épreuves de la deuxième session en septembre.

Il est également souhaitable de nouer un dialogue entre le personnel et les usagers de la bibliothèque. Cette communication permet de connaître les besoins et les réactions du public. C'est le principe du "feed-back", communication à deux sens : personnel-usagers, usagers-personnel de la bibliothèque. Il peut aussi s'agir d'une communication par sondage : élaboration d'un questionnaire auquel le public est invité à répondre pour exprimer ses besoins et donner ses opinions et solutions sur le fonctionnement de la bibliothèque.

Il convient également de diversifier le fonds documentaire, par l'acquisition des documents sonores à côté des documents écrits. Cela permettra à toutes les couches des usagers de la bibliothèque de tirer le meilleur parti des prestations qu'elle offre. "Les textes enregistrés sur cassettes, par exemple, sont particulièrement appréciés par les personnes âgées ou les malvoyants " (11). Au Cameroun, en effet, aucune bibliothèque ne dispose de documents sonores.

Le renouvellement des collections devra tenir compte des statistiques qui permettent de connaître le taux de rotation des documents, par domaine de la connaissance.

* Annexe 5.

La fusion des sections classiques : jeunesse - adultes est indispensable. Elle permet de briser le cloisonnement et les barrières et d'instaurer des échanges culturels entre la modernité et le monde ancien.

L'application de ces méthodes modernes de gestion des bibliothèques ne peut se faire que grâce à des professionnels. D'où la nécessité d'instituer une politique de formation et de recyclage des spécialistes de l'information. Si la formation des spécialistes d'information connaît des solutions adéquates dans les pays industrialisés, il n'en est pas de même dans les pays en développement.

Il est donc souhaitable de renforcer la formation des bibliothécaires dans les Ecoles étrangères, notamment à l'Ecole Nationale Supérieure des Bibliothécaires, qui dispense un enseignement de haut niveau, permettant aux cadres étrangers d'utiliser les nouvelles technologies de traitement de l'information. Mais la capacité d'accueil dans les écoles étrangères ne permettant pas de satisfaire tous les besoins des pays en développement en matière de cadres de bibliothèques, certains Etats ont créé des Ecoles Nationales et d'autres envisagent de le faire*. Mais ils se heurtent très souvent à des difficultés d'ordre financier et au manque d'enseignants.

La coopération en matière de formation des bibliothécaires des pays en développement par les pays industrialisés est indispensable. Elle permet aux pays en développement de satisfaire les besoins de leurs populations en matière d'information.

1.2 - CREER LES SERVICES D'ECHANGES*:

La circulation de cette information passe nécessairement par la création des canaux de distribution. D'où la nécessité de créer les réseaux d'échanges nationaux qui offrent des avantages certains : alléger le volume des tâches et assurer la cohérence entre les bibliothèques, offrir aux usagers les documents dont ils ont besoin ; de créer un conseil des bibliothèques et un organisme chargé de la gestion des bibliothèques et enfin adopter une politique nationale d'acquisition de documents.

* Annexe 6.

* Annexe 7.

Pour être efficace, la gestion des bibliothèques doit être dévolue à un organisme central chargé de la coordination des activités des bibliothèques. Il jouerait également le rôle d'un organe consultatif en matière des bibliothèques.

La création d'un conseil des bibliothèques, chargé de faire l'étude critique du fonctionnement des services d'information documentaire et de proposer les solutions pour une meilleure gestion des bibliothèques, est nécessaire.

La solution concernant l'acquisition des documents nécessite une politique nationale d'acquisition. Elle permettrait, entre autres, de connaître la nature des échanges et de réduire les coûts inhérents aux acquisitions. Car "Il est difficile pour les administrateurs sollicités de toutes parts de justifier l'achat de documents coûteux qui seront rarement utilisés. Une solution à ce problème consiste à acquérir en commun des documents coûteux auxquels auront accès les utilisateurs de nombreuses bibliothèques" (12).

L'intégration du réseau national d'échanges de documents devra être compatible avec le système international d'échanges d'information, qui permet notamment, de varier les acquisitions, de diversifier le fonds des bibliothèques, de réduire les coûts des acquisitions. Le système international d'échanges devra être libéral, c'est-à-dire, qu'il devra lever les obstacles qui entravent la libre circulation des informations entre les Etats.

Enfin, pour que les échanges et la distribution de l'information aux usagers se développent davantage, il convient que chaque Etat maîtrise sa production éditoriale.

En Afrique Centrale (qui regroupe le Cameroun, le Congo, le Gabon, la Guinée-Equatoriale, la République Centrafricaine et le Tchad), il existe un organisme chargé de la promotion du Livre en Afrique. Mais cet organisme se heurte à des difficultés financières qui limitent ses activités. "A Yaoundé, au Cameroun, le Centre Régional de Promotion du

Livre en Afrique - CREPLA - est maintenant en plein fonctionnement et dans ses deux ans d'existence a convoqué un grand nombre de colloques et de séminaires." "CREPLA, toutefois manque de moyens et ses activités s'en ressentent" (13).

Quant au contrôle de gestion, il consiste à vérifier en permanence si les objectifs de la bibliothèque ont été atteints au cours d'une période donnée. Cette gestion rigoureuse permet d'atteindre l'efficacité, c'est-à-dire, la capacité d'une bibliothèque à maximiser ses résultats compte tenu de ses moyens humains, financiers et matériels. La comptabilité analytique, par exemple, qui consiste à recenser l'ensemble des produits de l'organisation et à évaluer leurs coûts unitaires, permet d'aboutir à ce résultat.

Le développement des bibliothèques passe donc par la connaissance et la compréhension des besoins et des réactions des usagers réels ou potentiels. D'où la nécessité d'une politique de distribution et de communication. Une telle démarche incitera les populations à venir à la bibliothèque et à apprendre à l'utiliser.

Pour arriver à ce résultat, il est nécessaire d'utiliser des moyens "publicitaires".

2 - D E U X I E M E P A R T I E :

DEVELOPPER ET FAIRE CONNAITRE LES BIBLIOTHEQUES PAR
L'USAGE DE LA PUBLICITE : DANS LE CONTEXTE D'UN PAYS
D'ORALITE COMMENT CONCEVOIR CETTE PUBLICITE ?

Selon Robert LEDUC "La publicité est l'ensemble des moyens destinés à informer le public et à le convaincre d'acheter un produit ou un service" (14).

L'importance de la publicité est certaine. Dans le contexte d'un pays d'oralité, comme le Cameroun, où les bibliothèques sont mal connues, comment concevoir cette publicité pour les faire connaître ?

La publicité par les mass-média* et l'utilisation des langues nationales, l'animation à partir de la bibliothèque constituent les bases de la stratégie que nous proposons dans la deuxième partie de notre travail.

2.1 - LA PUBLICITE A L'EXTERIEUR DE LA BIBLIOTHEQUE
ET L'USAGE DES LANGUES NATIONALES :

Dans la terminologie publicitaire un mass-média "c'est tout d'abord un moyen de communication qui par sa nature même, permet d'atteindre le public de façon massive (d'où la locution de mass-média que l'on utilise)" (15). Il s'agit donc de l'affichage, du cinéma, de la radio, de la télévision et de la presse.*

L'affichage, "c'est le moyen de publicité le plus ancien. Il est massif et puissant" (16).

* Nous avons choisi d'employer le terme "media", au singulier, en raison de son usage courant et de transgresser la règle qui impose l'utilisation de medium (au singulier) media (au pluriel).

6.

A quel prix?



La publicité par l'affichage consistera donc à apposer les affiches représentant la bibliothèque et ses lecteurs, sur les stades, les kiosques, les terrains de camping, dans les aéroports, les bureaux de poste, les mairies et sur les moyens de transport (les bus, les trains, etc.). Le message figurant sur ces affiches devra être incitatif, du genre : "LIRE DANS LA BIBLIOTHEQUE, C'EST AMELIORER SES CONNAISSANCES". Ce message devra être écrit en français, et traduit en anglais et dans deux ou trois langues nationales couramment parlées dans la localité.

Au plan géographique, l'affichage devra être urbain et rural. On devrait également apposer les affiches le long des routes. Toutes ces actions publicitaires devront être menées par les pouvoirs publics.

L'affiche n'est pas sélective : elle est à la fois image, couleur et écrit. Elle n'a pas besoin d'être interprétée, ainsi, convient-elle aux pays dont les populations sont en majorité analphabètes.

D'une manière générale, l'affichage permet d'assurer un démarrage vigoureux de la campagne publicitaire et de renforcer l'action des autres médias.

Le cinéma allie le son, l'image, le mouvement et le grand écran. Le message est diffusé devant un spectateur captif et qui n'est pas distrait. La probabilité de voir le message publicitaire est donc la plus forte.

Dans les pays en développement d'Afrique noire, notamment au Cameroun, il n'existe pas toujours un cinéma publicitaire, à proprement parler. Le cinéma est souvent l'affaire des particuliers, l'Etat exerce un droit de contrôle sur son fonctionnement.

Est-ce un modèle?

Pour faire comprendre ce que doit être une bibliothèque bien organisée, on peut montrer de courtes séquences sur des bibliothèques existant dans les pays de vieille tradition écrite, et éventuellement passer des films documentaires de longue durée, comme "Toute la mémoire du monde" du cinéaste français Alain RESNAIS. Il s'agit d'un court métrage réalisé en 1956 qui retrace l'histoire de la Bibliothèque Nationale.



Quel programme!!!

Les films sur les bibliothèques de la jeunesse et des adultes devraient être projetés indifféremment, sans tenir compte de la séparation classique des sections dites jeunesse ou adultes.

En dehors des salles de cinéma proprement dites, les pouvoirs publics devraient organiser des séances publiques de projection de films sur les bibliothèques dans les quartiers, dans les communes et dans les villages. "De tous les médias (sauf la télévision), le cinéma publicitaire est celui dont l'impact est le plus fort" (17). *Un besoin? Bon air l'ambiance.*

Au Cameroun, la télévision est une nouveauté. Sa création date de 1985. "Le 20 mars 1985 à 20 h 30 mn, une mire télévisuelle avec l'inscription "TV Camerounaise" apparaît pour la première fois sur les petits écrans au Cameroun" (18). Les pouvoirs publics devraient bénéficier de ce média nouvellement implanté pour promouvoir la lecture et les bibliothèques. "C'est avec le cinéma le véhicule de communication le plus complet : il fait intervenir l'image, le son, le mouvement et même la couleur. Il représente donc une remarquable puissance de persuasion et une excellente possibilité de démonstration." (19).

Il convient donc de montrer de courtes séquences sur les bibliothèques, et éventuellement projeter des films documentaires de longue durée.

L'on devrait également envisager d'inviter les bibliothécaires à la télévision pour présenter les bibliothèques et les usagers (jeunes, adultes, lettrés, illettrés) pour faire un exposé sur un ouvrage lu ou un disque écouté.

L'on devrait aussi décerner les prix aux usagers les plus fidèles de la bibliothèque et les présenter à une émission au début d'un journal télévisé. *quel programme!*

L'usage des langues française, anglaise et nationales à la télévision et à la radio est indispensable.

"La radio pénètre dans les foyers" (20). La radio permet donc de porter le message le plus loin possible, jusque dans les campagnes. Elle

sous-tend l'action de la télévision. L'audience globale de la radio est importante comparée à celle d'autres médias.

Au Cameroun, l'audience de la radio reste très élevée dans les campagnes et dans certains foyers en ville, qui ne possèdent pas encore un poste de télévision.

En ce qui concerne donc la radio, il convient de créer une émission : "A LA DECOUVERTE DE LA BIBLIOTHEQUE" que présenterait un journaliste ayant une audience à travers le pays, à qui l'on associerait des bibliothécaires. L'émission devra porter sur l'importance des bibliothèques, avec des thèmes variés : bibliothèque et éducation ; bibliothèque et culture orale ; bibliothèque et agriculture ; bibliothèque et techniques.

L'utilisation des langues nationales à la radio ou à la télévision est un moyen très efficace de publicité. En effet, dans les pays africains en général et au Cameroun en particulier, écouter une langue nationale à la radio ou à la télévision, constitue un motif de fierté pour la tribu.

L'efficacité de la radio et de la télévision dépendra des heures pendant lesquelles elles seront utilisées comme médias publicitaires. D'où la nécessité de connaître les heures d'écoute des cibles qu'on veut atteindre. Par exemple, en France "une enquête réalisée pour le compte de RTL* en 1966 montrait que près de la moitié des femmes écoutent chez elles la radio au cours de la matinée et plus du tiers pendant l'après-midi" (21).

S'agissant de la presse locale, il convient de signaler qu'elle n'existe pas encore dans les campagnes, au Cameroun. Elle est implantée dans les grands centres urbains seulement.

Le choix d'un message publicitaire dans la presse devrait tenir compte des cibles qu'on veut atteindre. D'une manière générale, il est admis que la presse quotidienne est davantage lue par les étudiants et les hommes que par les femmes qui, elles s'intéressent particulièrement aux périodiques, notamment aux magazines.

* R.T.L. : Radiodiffusion télévision luxembourgeoise.

Il convient donc d'envisager de consacrer des pages de la presse publique ou privée aux messages publicitaires concernant les bibliothèques. Les coûts de la publicité devront être supportés par l'Etat.

2.2 - LA BIBLIOTHEQUE PRESTATAIRE DES SERVICES

AUTRES QUE LE PRET ET LA LECTURE SUR PLACE :

La bibliothèque ne doit pas se contenter d'offrir, lecture sur place et prêt des ouvrages ; elle doit également insérer des "animations" et des manifestations culturelles, réalisées à l'intérieur ou à l'extérieur. Il s'agit là d'une forme spéciale de publicité dont l'objectif est : "Insérer la bibliothèque dans la population" ce qui aboutit à "informer en permanence le public sur les services qu'elle peut rendre et sur les possibilités qu'elle offre" (22).

Quelle stratégie d'animation au Cameroun ?

L'animation utilise également d'autres moyens que l'imprimé : les documents doivent être bien identifiés et présentés de manière suggestive. Cependant, il ne faut pas oublier que des "pictogrammes" bien choisis permettent une signalisation comprise par tous ; ils compléteraient utilement une "classification scientifique" - telle la classification décimale de DEWEY - puisqu'un pictogramme est un dessin figuratif ou symbolique reproduisant le contenu d'un message, sans se référer à sa forme linguistique ; le pictogramme est reconnu par tous, que l'on sache lire ou non l'écriture.

Ces pictogrammes permettraient d'orienter aisément les lecteurs qui découvrent les bibliothèques. Dans un pays d'oralité, la représentation de symboles revêt une grande importance.

L'animation consiste également en "l'utilisation des signes sonores, des signes visuels, des signes gestuels et des signes matériels" (23) dans les bibliothèques*.

L'expression "signes sonores" signifie la "lecture à haute voix" qui consiste en l'audition de concerts de musiques ou de récitals de poèmes traditionnels et modernes. De tels concerts devraient être organisés dans les bibliothèques. La participation des écrivains à ces récitals est nécessaire. Ils expliqueraient aux usagers de la bibliothèque le contenu des documents lus ou écoutés. Les vieillards doivent être associés à ces concerts au cours desquels ils devraient être invités à raconter dans les langues nationales.

Quand nous utilisons l'expression "signes visuels" cela désigne la projection des films. Les films devraient être variés et tirés de la littérature africaine et étrangère. Les films de la littérature étrangère devraient être traduits dans les langues nationales.

Les "signes gestuels" sont par exemple le théâtre qui joint le geste à la parole. Au Cameroun, on organiserait des représentations théâtrales dans les bibliothèques. Elles seraient publiques et gratuites.

En ce qui concerne les "signes matériels", il s'agit d'expositions et d'oeuvres d'art. Les bibliothèques devraient organiser des expositions photographiques portant sur l'actualité. Par exemple, elles feraient des expositions à l'occasion de l'anniversaire commémorant la mort d'une personnalité politique ou littéraire : la mort de Jean Paul SARTRE ou celle de l'écrivain CHEIK ANTA DIOP. Les expositions peuvent également porter sur les jeux : les Jeux Olympiques ; la Coupe du Monde ou la Coupe d'Afrique des Nations de Football.

Le choix du thème est donc important. Le thème devrait être choisi en tenant compte des cibles que la bibliothèque veut atteindre. L'actualité est souvent liée au thème : l'actualité locale, par exemple l'ouverture de la "Campagne Cacaoyère au Cameroun". Elle est fixée par un arrêté du Ministre de l'Agriculture, qui détermine la date du début

* Annexe 9.

et celle de la fin des ventes du cacao. Mais le choix peut également porter sur l'actualité littéraire : l'attribution d'un prix Nobel ou la célébration d'un centenaire.

Toutes ces mesures ont pour but de transformer la bibliothèque en une médiathèque par l'utilisation intensive du matériel audiovisuel qui permet à toutes les catégories sociales de tirer le meilleur parti des prestations des unités documentaires. "L'aménagement, dans les programmes de nos bibliothèques publiques, d'une place conséquente pour l'oralité, est un gage d'ouverture de celles-ci à la frange la plus importante de nos populations" (24).

S'agissant de l'animation hors des bibliothèques, il faut entendre par là toutes les manifestations culturelles qu'une bibliothèque peut être amenée à organiser à travers les villes ou les villages. Elles doivent être soutenues par la presse locale, la radio et la télévision. Cela signifie le développement des relations publiques entre la bibliothèque et ses différents partenaires, à savoir l'Etat et les particuliers.

Le meilleur contact dans les villes et les villages qui ne disposent pas de bibliothèques est le dépôt de livres, la projection des films de documents images et de documents sons.

Il convient aussi d'organiser des foires, des expositions et des salons. Ces manifestations devraient être organisées par les bibliothèques à périodicité raisonnable, pour éviter de grever leur budget. De telles manifestations sont l'occasion de diffusion d'imprimés publicitaires sur les bibliothèques.

La publicité sur les lieux de vente peut être utilisée par n'importe quelle bibliothèque. Elle consiste à distribuer des imprimés publicitaires - par exemple les affiches relatives aux bibliothèques - dans les points de vente des centres commerciaux.

La publicité itinérante qui consiste en la participation des caravanes publicitaires à travers la ville, devrait être utilisée par les bibliothèques. Au Cameroun, par exemple, les bus de l'Université de Yaoundé feraient le tour de ville avec les affiches relatives à la

bibliothèque centrale de l'Université ; ainsi la population s'habituerait à l'existence de la bibliothèque.

Sur le plan national, l'action de la bibliothèque devrait être complétée par les pouvoirs publics qui feraient apposer des panneaux de signalisation, indiquant la direction des bibliothèques dans les villes, dans les communes ou dans les quartiers.

D'une manière générale, le choix des médias doit dépendre de la composition de la population. Mais l'audiovisuel doit être intensivement utilisé dans les pays d'oralité. Car c'est un moyen publicitaire puissant et efficace. Le coût de la publicité devrait être estimé au préalable et le message bien conçu pour une meilleure adéquation entre les objectifs poursuivis et les moyens disponibles.

3 - C O N C L U S I O N :

Plus que les technologies nouvelles de traitement de l'information, la bibliothèque constitue un instrument privilégié d'accès égal et libre à l'information et un moyen de réaliser la coexistence de l'oralité et de l'écrit : la bibliothèque est devenue une médiathèque.

Il revient donc à la communauté internationale de garantir effectivement ces libertés fondamentales : les organisations intergouvernementales et les Etats ont un grand rôle à jouer en matière de développement des bibliothèques.

Ce n'est qu'en levant les obstacles qui entravent la libre circulation de l'information que la publicité et le marketing joueront pleinement leur rôle de promotion et de vulgarisation des bibliothèques. Leur mission de prestataires de services et d'instruments d'échanges entre les cultures est primordial.

Et l'on pourra alors assister à la coexistence de l'écrit et de l'oralité, société dont rêvent les pays de tradition orale et Marshall MCLUHAN lorsqu'il écrit : "Prisonniers de nos modes de perception anciens, nous avons du mal à prendre conscience de ce nouvel environnement et à réaliser cette société nouvelle faite de la coexistence des formes orales et écrites d'expériences" (25).

4 - NOTES BIBLIOGRAPHIQUES :

1. Propos du Directeur Général de l'Unesco cité par M. A. A. Bousso dans son allocution d'ouverture de la 50ème session de la Conférence générale de l'IFLA. IFLA annuals 1984 : proceedings of the 50th general conference. Nairobi, 1984, annual reports = annuaire de l'IFLA 1984 : actes de la 50ème session de la Conférence générale. Nairobi, 1984, rapports annuels. München ; New-York ; Paris, Saur, 1985, 22.
2. Boulet, A., Kériguy, J., Marlot, L., Masson, F. Informatique et bibliothèques : comment et pourquoi informatiser une bibliothèque. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986, 133.
3. Comte, H. Les bibliothèques publiques en France. Lyon, Bosc Frères ; Villeurbanne, E.N.S.B., 1977, 9.
4. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 2.
5. Kotler, McDougall, Picard. Principes de marketing. Québec, Ed. préfontaine inc., 1983, 8.
6. Calixte, J., Morin, J.C. Management d'un service d'information documentaire : prévoir le futur, gérer le présent. Paris, les Ed. d'organisation, 1985, 30.
7. Calixte, J., Morin, J.C. Management d'un service d'information documentaire : prévoir le futur, gérer le présent. Paris, les Ed. d'organisation, 1985, 15.
8. Kamessala Ze, N. Guide documentaire de l'étudiant journaliste. Yaoundé, Université de Yaoundé, Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information, 1983, 16-19.
9. Moto, J. La bibliothéconomie au Cameroun. Quelle situation ? Quelles perspectives ? Cameroon Tribune, n° 3650, 1986, 17.
10. Pokeko, A. Le catalogue collectif de périodiques des bibliothèques de l'enseignement supérieur : une création souhaitable au Cameroun. Villeurbanne, E.N.S.B., 1986, 68.

11. Germanaud, M.C. Créer et animer une bibliothèque en milieu rural, dans les petites agglomérations, à l'hôpital, dans l'entreprise. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986, 63.
12. Carhart, F.F. Les avantages de la coopération entre les bibliothèques : un canevas pour l'action. Revue de l'Unesco pour la science de l'information, la bibliothéconomie et l'archivistique, vol. 5, n° 4, 1983, 243.
13. Les progrès de l'édition en Afrique noire : 1978-1982. African books in print = livres africains disponibles. London, Mansel. New-York, Zell, vol. 1, 1984, XXII.
14. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 2.
15. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 15.
16. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 15.
17. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 23.
18. Tjadè Eonè. Les Camerounais fascinés. Fréquence-Sud : revue de recherche sur les mass-media, n° 6, 1985, 25.
19. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 35.
20. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 23.
21. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983, 35.
22. Germanaud, M.C. Créer et animer une bibliothèque en milieu rural, dans les petites agglomérations, à l'hôpital, dans l'entreprise. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986, 130.
23. Ndiaye, R. La place de l'oralité dans une bibliothèque publique dans le contexte d'un pays d'oralité. Construction et aménagement des bibliothèques. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986, 65.

24. Ndiaye, R. La place de l'oralité dans une bibliothèque publique dans le contexte d'un pays d'oralité. Construction et aménagement des bibliothèques. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986, 71.
25. McLuhan, M. La galaxie gutenberg face à l'ère électronique : les civilisations de l'âge oral à l'imprimé. Paris, Mame, 1967, couv.

5 - BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE :

Pourquoi?
Quel mélange!

A - OUVRAGES DE REFERENCES :



1. African books in print = livres africains disponibles.
London, Mansel. New-York, Zell, vol. 1, 1984, XVIII-XXIV.
2. The African book world and press : a directory = répertoire
du livre et de la presse en Afrique. London, München. Paris,
K.G. Saur, 1980, 11-12.
3. Annuaire des organisations internationales. Bruxelles,
1980, A 3383 GA.
4. Encyclopaedia Universalis. Paris, Encyclopaedia Universalis,
vol. 3, 1969, 824-828.
5. Grand dictionnaire encyclopédique Larousse. Paris, Librairie
Larousse, vol. 2, 1982, 1694-1696.
6. Fremy, D. et Fremy, M. Quid : 1987. Paris, Robert Laffont,
1986, 830.

B - MONOGRAPHIES :

1. Abdeljaouad, M. Livre, culture et développement : les bibliothèques en Afrique. Villeurbanne, E.N.S.B., 1975.
2. Albaric, M. /et al./. Construction et aménagement des bibliothèques. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986.
3. Alix, Y. Les vidéoclubs à Lyon. Villeurbanne, E.N.S.B., 1986. ~~⊗~~
4. Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés. Manuel du bibliothécaire documentaliste travaillant dans les pays en développement. Paris, P.U.F., 1981.
5. Aumeran, Y. Les bibliothèques sonores pour les handicapés visuels. Villeurbanne, E.N.S.B., 1982.
6. Baillon, M.L. La présentation des livres à la télévision depuis le 1er janvier 1975 : analyse, impact sur le public. Animation dans le cadre de la bibliothèque. Villeurbanne, E.N.S.B., 1975.
7. Bardin, L. Les mécanismes idéologiques de la publicité. Paris, les Ed. Universitaires, 1975.
8. Beaudiquez, M. Guide de la bibliographie générale : méthodologie et pratique. München ; Paris, Saur, 1983.
9. Bernard, M.A. Les vidéocassettes dans les bibliothèques publiques de Rhône-Alpes : recensement, utilisation, perspective. Villeurbanne, E.N.S.B., 1986.
10. Bisbrouck, M.F. La bibliothèque dans la ville : concevoir, construire, équiper. Paris, les Ed. du Moniteur, 1984.
11. Bon, J., Louppe, A. Marketing des services publics : l'étude des besoins de la population. Paris, les Ed. d'organisation, 1980.

12. Boulet, A. /et al./. Informatique et bibliothèques : comment et pourquoi informatiser une bibliothèque. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986. 
13. Calixte, J., Morin, J.C. Management d'un service d'information documentaire : prévoir le futur, gérer le présent. Paris, les Ed. d'organisation, 1985.
14. Comte, H. Les bibliothèques publiques en France. Lyon, Bosc Frères ; /Villeurbanne/, E.N.S.B., 1977.
15. Darmon, R., Laroche, M., Petrof, J. Le management : fondements et applications. Montréal ; Toronto ; Paris, McGraw-Hill, 1986.
16. Degrand, I. Collecte et gestion de la tradition orale au sud du Sahara. Villeurbanne, 1985.
17. Diouf Oumou, M. Importance des auxiliaires audiovisuels dans les bibliothèques africaines. Villeurbanne, E.N.S.B., 1975.
18. Dubois, M. La publicité en question. Paris ; Bruxelles ; Montréal, Bordas, 1972.
19. Edsall, M.S. Library promotion handbook : an Neal-Schuman professional book. London, Mansel, 1980.
20. Enel, F. L'affiche : fonctions, langage, rhétorique. /Paris/, Aubin, 1973.
21. Fédération internationale des associations des bibliothécaires et bibliothèques. IFLA annuals 1984 : proceedings of the 50th general conference. Nairobi, 1984, annual reports = annuaire de l'IFLA 1984 : actes de la 50ème session de la conférence générale. Nairobi, 1984, rapports annuels. München ; New-York ; Paris, Saur, 1985.
22. Gascuel, J. Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui créent, aménagent ou rénovent une bibliothèque. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1984.

23. Germanaud, M.C. Créer et animer une bibliothèque en milieu rural, dans les petites agglomérations, à l'hôpital, dans l'entreprise. Paris, les Ed. du Cercle de la Librairie, 1986.
24. Guillerme, P. Les montages audiovisuels et les bibliothèques. Villeurbanne, E.N.S.B., 1976.
25. Hudrissier, H. L'Iconothèque : documentation audiovisuelle et banques d'images. Paris, La Documentation française, 1983.
26. Kamessala Ze, N. Guide documentaire de l'étudiant journaliste. [Yaoundé], Université de Yaoundé, Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information, 1983.
27. Kotler, McDougall, Picard. Principes de marketing. Québec, Ed. préfontaine inc., 1983.
28. Kouassi, K. Bibliothèques et tradition. Villeurbanne, E.N.S.B., 1981.
29. Leduc, R. Qu'est-ce que la publicité ? Paris, Dunod, 1983.
30. Leduc, R. La publicité : une force au service de l'entreprise. Paris, Dunod, 1984.
31. Marion, G., Michel, D. Marketing : mode d'emploi. Paris, les Ed. d'organisation, 1986.
32. McLuhan, M. La galaxie gutenbergh face à l'ère électronique : les civilisations de l'âge oral à l'imprimé. Paris, Mame, 1967.
33. Ndiaye, R. L'Enseignement des traditions orales : 4ème journée d'études de l'Association internationale des écoles des sciences de l'information sous l'égide de l'Aupelf, Rabat, 24-29 avril 1984. Rabat, Association internationale des écoles des sciences de l'information, 1984.

34. Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture. Fédération internationale des associations de bibliothécaires et de bibliothèques. Congrès international sur l'accès universel aux publications : rapport final. Paris, UNESCO, 1982.

35. Pokeko, A. Le catalogue collectif de périodiques des bibliothèques de l'enseignement supérieur : une création souhaitable au Cameroun. Villeurbanne, E.N.S.B., 1986.

36. Serraf, G. Dictionnaire méthodologique du marketing. Paris, les Ed. d'organisation, 1985.

37. Tillman, R., Kirpatrick, C.A. Promotion, communication en marketing. Québec, Presses de l'Université du Québec, 1984.

C - ARTICLES DE PERIODIQUES :

1. Avicennes, P. La mission des services nationaux d'échange. Bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 18, n° 6, 1964, 274-278.
2. Carhart, F.F. Les avantages de la coopération entre les bibliothèques : un canevas pour l'action. Revue de l'Unesco pour la science de l'information, la bibliothéconomie et l'archivistique, vol. 5, n° 4, 1983, 240-247.
3. Kamp, C. Les bibliothèques coopératives. Bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 22, n° 6, 1968, 325-330.
4. Kirkegaard, P. La formation des bibliothécaires des pays en voie de développement : politique à suivre. Bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 22, n° 4, 1968, 197-198.
5. Salvan, P. La formation des bibliothécaires des pays en voie de développement : politique à suivre. Bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 22, n° 4, 1968, 199-207.
6. Savard, R. Etude de milieu et stratégie de promotion des services documentaires. Documentation et bibliothèques, vol. 32, n° 3, 1986, 77-81.
7. Stabcznski. Les tendances nouvelles en matière d'échanges internationaux de publications. Bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 22, n° 5, 1968, 246-253.
8. Tjadè Eonè. Les Camerounais fascinés. Fréquence-Sud : revue de recherche sur les mass-media, n° 6, 1985, 25-36.



A N N E X E I . P R E S E N T A T I O N D E L A R E P U B L I Q U E D U C A M E R O U N

/ A N N E X E I /

PRESENTATION DE LA REPUBLIQUE DU CAMEROUN (1)

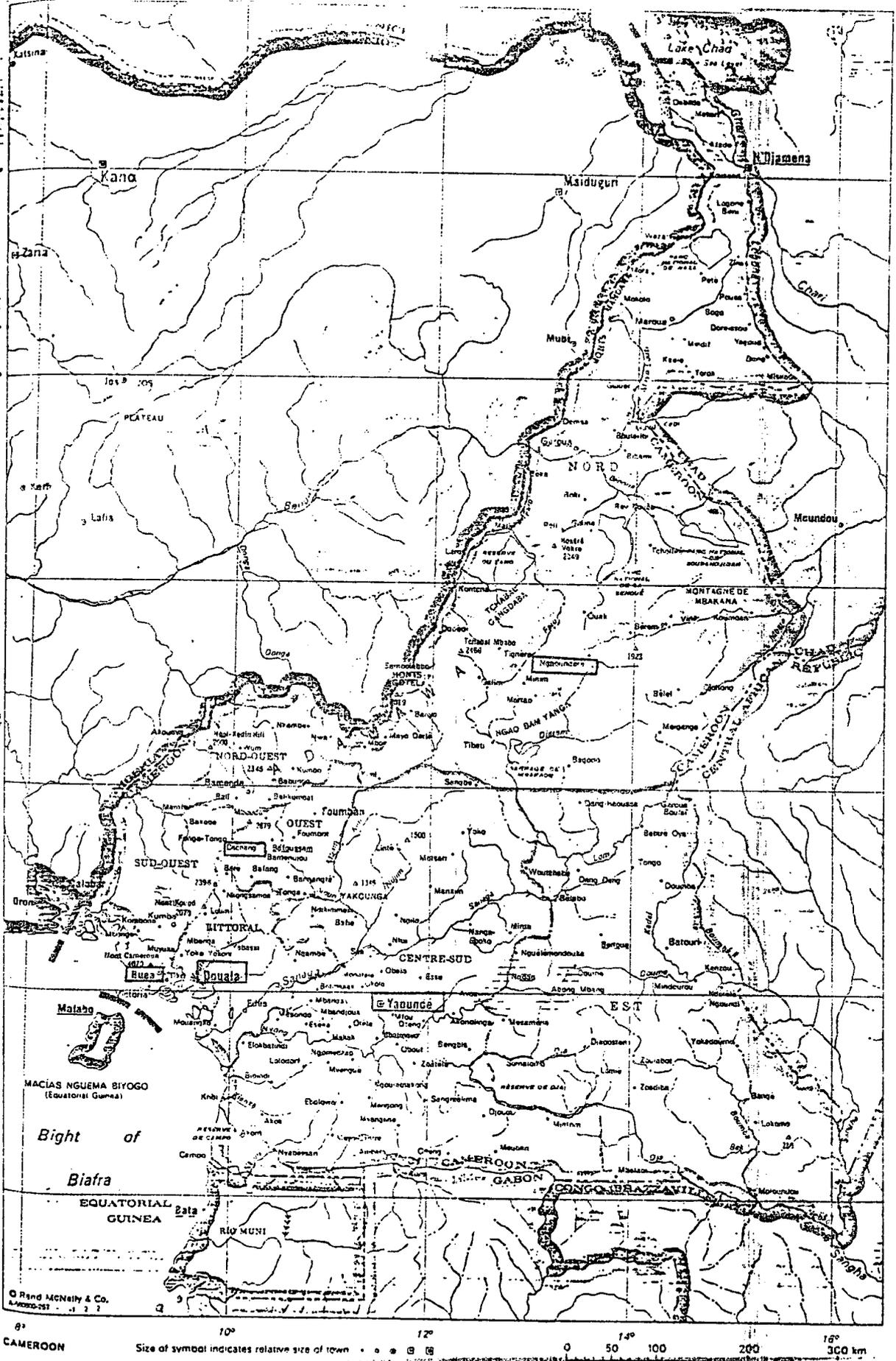
- . 1880 : Protectorat allemand
- . Le territoire est placé sous mandat par la Société des Nations :
 - 2/3 du territoire sous mandat français
 - 1/3 du territoire sous mandat britannique.
- . 1945 : Sous-tutelle dès la création de l'Organisation des Nations Unies
- . Le Cameroun est indépendant depuis le 1er janvier 1960 avec pour Capitale, Yaoundé.
- . Langues officielles : le français et l'anglais.
- . Population : 9.350.000 habitants
- . Superficie : 475.442 km².

x LIMITES :

Au Nord et au Nord-est par le Tchad
au Nord-ouest par le Nigéria
A l'Est par la Centrafrique
Au Sud par le Gabon
Au Sud-est par la République Populaire du Congo
Au Sud-ouest par la Guinée Equatoriale

(1) Sources : a) Grand dictionnaire encyclopédique Larousse. Paris, Librairie Larousse, vol. 2, 1982, 1694-1696.

b) Quid : 1987. Paris, Robert Laffont, 1986, 830.



Source : Pokeko, A. Le catalogue collectif de périodiques des bibliothèques de l'enseignement supérieur : une création souhaitable au Cameroun. Villeurbanne, E.N.S.B., 1986, 727.

**ANNEXE 2 : LA BIBLIOTHECONOMIE AU CAMEROUN : QUELLE
SITUATION ? QUELLES PERSPECTIVES ?**

QUELLE SITUATION ? QUELLES PERSPECTIVES ?

L'accroissement exponentiel de la littérature scientifique pose d'énormes problèmes d'acquisition, de traitement, de conservation et de diffusion pour notre pays, et nécessite une politique nationale de l'information scientifique technique qui doit permettre une bonne circulation de l'information et une meilleure

communication de celle-ci, ainsi qu'une coopération entre le Cameroun et les pays étrangers. Vers l'an 2000, le nombre de documents disponibles dans le monde atteindra 200 milliards et l'Informatique documentaire deviendra indispensable pour tout le monde.

Gouverner c'est prévoir, autant l'aire se peut, conseiller et documenter, c'est aider à prévoir ; et nous professionnels de la documentation avons le devoir d'insister auprès des autorités compétentes sur les incidences des perspectives techniques de notre domaine. A l'heure actuelle, dans tout le territoire Camerounais, on ne pénurie cruciale d'intrants de documentation et de matériel de documents. La grande majorité de camérounais baigne dans un environnement informatif aberrant. Les services documentaires existants sont dans une situation déplorable. D'une manière générale, on constate que de réelles personnes ont la charge de services documentaires où elles exercent des fonctions pour lesquelles elles ne sont pas toujours bien préparées. Cette situation s'explique dans la mesure où, autrefois au Cameroun, il n'y avait pas question de suivre une formation pour être bibliothécaire ; on partait, le travail tel qu'il est n'était ni de tel qu'il est exercé au Cameroun ne nécessitant aucune haute qualification ; tout le personnel des organismes de documentation ou de diffusion se ressemblait ; les usages s'y perdant ; ce n'est pas que les services formés sur le tas soient extrêmement dotés, mais c'est le travail fait tous ces professionnels sont en mesure de stocker les documents en dépôt et de monter la garde si on peut le dire, n'importe qui peut ce tirer d'affaire.

car, elle présente comme la plus importante du pays (de par ses moyens financiers, son personnel, ses locaux, ses collections), nous aboutissons à un double constat de carence quantitative et qualitative des ouvrages et du personnel qualifié. Carence aussi dans les méthodes d'administration de gestion et de traitement des collections. Nous devons passer de la dimension de folklore à celle de l'art. Carence dans les mentalités des personnels et usagers caractérisées par l'insouciance du rôle et de l'importance des institutions universitaires de documentation et de recherche. Constat d'insuffisance car, le Cameroun est encore bien loin en matière de bibliothèques. Celles de nos centres Universitaires, grandes écoles et Instituts de recherche souffrent de toutes les carences standards suivants : — le manque de crédits et des corollaires permanents, — le manque de livres et de matériel et la pénurie de personnel qualifié. Et de plus, il n'existe pas de coordination des centres de documentation et bibliothèques universitaires ; ce qui entraîne une asphyxie de la recherche documentaire. Il est encore temps de tout mettre en œuvre pour doter le Cameroun de structures documentaires pour contrôler tout au moins, la documentation qui nous intéresse. Le degré d'érudition d'un pays se mesure aussi par le nombre et la diversité de ses bibliothèques.

Au bout du compte, on a l'impression que les objectifs assignés à la bibliothèque centrale de l'Université de Yaoundé sont mal définis. La coopération enseignant et personnel de la bibliothèque semble inexistante ; l'accès aux documents supposés exister à la bibliothèque peut durer un mois et même plus. Il serait souhaitable de faire de nos bibliothèques universitaires et les insérer dans un réseau national structuré des instruments privilégiés de diffusion de l'information scientifique et technique. Rien ne doit être négligé pour atteindre cet objectif et il est indispensable tout d'abord qu'au niveau universitaire, une politique globale et cohérente soit définie et mise en œuvre. Le niveau de l'enseignement supérieur au Cameroun dépendra de la manière dont l'Université de Yaoundé et les centres universitaires s'acquittent de leurs missions ; et l'avenir de toutes ces institutions dépend de celui des bibliothèques.

BESOINS DE FORMATION

Si aujourd'hui chez nous les bibliothèques sont mal organisées et inadéquates, c'est en grande partie dû au nombre insuffisant de diplômés en la matière. Certaines fonctions exercées dans une bibliothèque exigent une formation spécialisée ; d'autres peuvent être remplies par des personnes ayant reçu une formation à vocation plus générale ; c'est le cas des secrétaires dactylographes, des employés de bureau ; mais on ne saurait trop insister sur l'importance de la formation nécessaire à l'exercice de la fonction de bibliothécaire. Il est connu que ce sont les idées qui mènent le monde ; il en est de même des institutions qui diffusent ces idées ; et à cet égard, l'existence de sections d'échanges culturels dans certaines ambassades implantées au Cameroun s'inscrit dans le désir d'entretenir d'une manière permanente, et planifiée, une information qui ne cadre pas toujours avec nos propres réalités et qui véhicule des idées, des comportements qui, intellectuellement et culturellement, nous rendent dépendants de l'étranger.

— Le réseau MEDLARS pour la médecine dont le siège est aux USA. — Le réseau INFOTERRA pour l'environnement et la protection dont le siège est à Nairobi (Kenya). Il s'agit donc pour les autorités camerounaises compétentes en matière d'enseignement et de culture, en collaboration avec les professionnels de la documentation : — De définir et de mettre en œuvre une politique nationale documentaire globale et cohérente, cela suppose un examen approfondi de la situation existante qui seul est susceptible de fournir en vue des options à prendre, les éléments d'une juste appréciation. — De créer et d'encourager le développement des bibliothèques de tous les types (bibliothèques universitaires, municipales, de lecture publique...) afin de permettre à tous les camérounais de lire et de limiter l'abusif qui menace les cadres et intellectuels affectés dans nos provinces. — De former le personnel et les utilisateurs des bibliothèques ; car, l'apparition des nouvelles méthodes d'accès à l'information et l'évolution rapide des techniques impliquent une transformation complète de formation, faisant une place beaucoup plus importante à la formation permanente et s'adressant à toutes les catégories de personnels de la documentation. — De créer des sections d'échanges culturels dans nos représentations diplomatiques à l'étranger notamment en Europe et aux Etats-Unis ou mieux, implanter des centres culturels camerounais dans les pays qui ont fait de même chez nous. — D'encourager la recherche dans le domaine de la bibliothéconomie, l'archivistique et de la conservation des documents dans notre pays. — De créer et d'animer une association professionnelle nationale regroupant (bibliothécaires, Documentalistes, Archivistes, Muséographes). — De mettre sur pied une bibliographie nationale camerounaise qui fournira à chaque camérounais l'information nécessaire qui lui permettra d'apporter sa contribution à l'œuvre de construction nationale. — La pénurie des organismes documentaires et de conservation dans notre pays pousse à souhaiter vivement un changement d'attitude par les autorités chargées de l'enseignement et de la recherche car il ne saurait y avoir de progrès de l'enseignement, de développement de l'alphabétisation, et de véritable action culturelle en direction des masses sans un réseau national d'institutions socio-éducatives telles que les maisons des jeunes et de la culture, les bibliothèques, les centres culturels, les musées...etc. Ces institutions devront étendre leurs activités culturelles à des actions telles que, les conférences, les né-clubs, les expositions... Ce qu'il faut aux camérounais, ce sont des bibliothèques adaptées à l'enseignement et à la recherche sur le Cameroun ; des bibliothèques privilégiant les éléments nationaux, les réalistes camerounaises, tout en se servant des techniques documentaires universelles. Les bibliothécaires camerounais doivent au besoin réinventer leur métier. Il serait intéressant de penser déjà à un réseau national d'information scientifique pour le Cameroun. Le gouvernement camerounais peut mettre en place et développer un tel réseau, sous l'impulsion d'une association professionnelle nationale et avec l'aide du programme général d'information de l'UNESCO. D'ores et déjà, il serait souhaitable de reconstruire les organismes documentaires existants dans le pays et d'autre part les actions de coopération entre les uns et les autres ; car pour mieux utiliser les collections, les institutions de documentation doivent se mettre en

réseau c'est-à-dire se regrouper autour d'un fichier central.

COOPERATION

Organisme gouvernemental, celui-ci aura pour rôle de coordonner et de conseiller le gouvernement et il faudra que les professionnels de la documentation coopèrent avec lui et entre eux et respectent les normes et pratiques nationales et internationales : planification, rationalisation des acquisitions, réalisations collectives, (exemple : bibliographies, catalogues collectifs, échanges de documents, formation de recyclage etc...)

Pour remédier au gaspillage qu'entraîne l'absence d'une politique nationale qui, à côté des ouvrages acquis en grand nombre d'exemplaires provoque des lacunes regrettables, la solution nous semble résider dans la création d'un centre national pour l'acquisition et la diffusion de l'Information Scientifique et Technique.

Cet organisme sera aussi chargé de réunir les publications camerounaises pour répondre aux demandes qui proviennent de l'étranger et présenter à la collectivité scientifique nationale une sélection de la littérature étrangère qui satisfasse les besoins de la recherche. Ces ambitions sont difficiles à réaliser en raison de l'augmentation sans cesse croissante du volume de la documentation publiée chaque année dans le monde. Notons que l'accès aux documents est la dernière d'une série d'opérations liées les unes aux autres ; il ne peut s'effectuer avec succès que si son de la même façon planifiée à l'intérieur d'un réseau, les acquisitions, la localisation et la conservation des documents primaires et il faut encore que la diffusion repose sur un système de prêt inter-bibliothèques convenablement organisé.

La création des institutions chargées d'apporter à tout lecteur peut-être pas toujours l'information elle-même, mais la source de l'information qu'est le document et ceci quelque soit son support (papier, disques, micro-fiches, bandes magnétiques etc...) n'exclut pas la mise sur pied d'un organisme spécialement créé pour combler les insuffisances en acquisition et diffusion de l'Information Scientifique et Technique. Organisme plus apte que des bibliothèques reliées d'une façon rigide et permanente à des institutions d'enseignement.

Un tel organisme améliorerait l'accès aux documents en assurant au niveau national, la disponibilité d'au moins un exemplaire de tout document de niveau recherche et permettrait l'acheminement dans les meilleurs délais de documents entre les différents organismes documentaires par une organisation du prêt inter-organismes documentaires.

A travers un centre spécialisé le Cameroun pourra s'intégrer plus aisément dans les systèmes internationaux d'information scientifique et technique. Ne pas créer un centre national chargé de l'acquisition et de la diffusion de

l'Information Scientifique et Technique c'est renoncer à une amélioration pr fondée et véritable du système d'accès aux documents scientifiques dans notre pays.

Le Cameroun bénéficierait à faire partie des réseaux régionaux, qui sont des réseaux organisés entre pays voisins ; certes, il n'en existe pas encore beaucoup en fonctionnement, mais, on peut prédire qu'il en aura dans la plupart des régions géographiques (Afrique Centrale, de l'Ouest, Afrique du Nord). L'Europe et l'Amérique du Nord sont déjà très avancés en la matière.

Il existe de nombreux réseaux internationaux auxquels notre pays peut se connecter ; nous pouvons citer quelques uns :

— Le réseau AGRIS pour l'agriculture et l'alimentation dont le centre coordonnateur est l'Organisation de Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture et dont le siège est à Rome.

— Le réseau Chemical abstracts service (C.A.S) multinationale de l'information chimique dont le siège est à Columbus (Ohio-USA)

— D'envisager dans un proche avenir, (en attendant l'aboutissement des études pour l'ouverture d'une école spécialisée), la création d'un département de bibliothéconomie à l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information (ESSTI) Université de Yaoundé.

Les enseignements seront axés sur les techniques documentaires, doter toutes nos administrations de services de documentation et d'archives.

De ce qui précède, il est incontestable qu'il y a beaucoup à faire pour la bibliothéconomie et la conservation de documents au Cameroun. Nos organismes documentaires ne sont pas utiles, elles constituent des instruments fondamentaux de l'enseignement et de l'information et elles sont indispensables aux différents besoins éducatifs primés par toute communauté en matière d'enseignement et d'information.

Il est incontestable que la situation des professionnels de la documentation pourrait s'améliorer au Cameroun s'il existe un enseignement préparant différentes formations et qu'une association professionnelle nationale jouisse d'un rôle utile. N'oublions pas que la formation dispensée par des bonnes écoles ne se remplace pas et il faut des contacts avec les formateurs chevronnés n'a pas d'équivalent.

Nous terminons notre propos par cette assertion d'Albert Camus : « Enté la folie de ceux qui ne veulent rien de ce qui est et la déraison de ceux qui veulent tout ce qui devrait être. Ce qui veut quelque chose et se décide à en payer le prix seront les seuls à l'obtenir ».

MOTO Jean Bibliothécaire Direction des Domaines YAOUNDE

Enfin un livre sur nos COMMUNES !

Grâce aux Editions SOPECAM

« L'Institution communale au Cameroun »

Local Council in Cameroon

de Gilbert BIWOLE

Edition bilingue

Tout ce que vous voulez savoir sur l'administration municipale au Cameroun

En vente à la SOPECAM et au FEICOM

Prix : 2.000 F

**ANNEXE 3 - INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE
NORMALISATION ET COOPERATION**

COLLECTION BIBLIOTHÈQUES

DIRECTEUR DE COLLECTION : JACQUELINE GASCUEL

Conservateur en chef

Informatique et bibliothèques

Pourquoi et comment
informatiser
une bibliothèque



par
Anne Boulet, Jacques Kériguy,
Lucien Marlot, Francine Masson,
Marie-Thérèse Rebat, Pascal Sanz,
Corinne Verry

Coordination

Lucien Marlot et Pascal Sanz

ÉDITIONS
DU CERCLE DE LA LIBRAIRIE

35, rue Grégoire de Tours
75279 Paris Cedex 06

TROISIÈME PARTIE

NORMALISATION
ET COOPÉRATION

1. Le rôle de la normalisation

Les besoins et les contraintes croissants des services de documentation et le développement des nouvelles technologies – qui permettent un traitement des informations plus efficace – incitent à la coopération. Mais seule la coordination des travaux, nationale et internationale, garantit, sinon une compatibilité des systèmes, du moins l'utilisation maximale des services et l'échange correct des informations. Ainsi la normalisation joue-t-elle, dans la cohérence d'un système d'information et dans la coopération entre bibliothèques, un rôle nécessaire et indispensable, bien que méconnu. Les normes, spécifications techniques accessibles à un public déterminé, sont élaborées au sein d'organismes de normalisation par des experts, spécialistes des domaines concernés. Les mesures adoptées, proposées à l'application la plus vaste, résultent d'une approbation au moins nationale, sinon internationale. La réflexion est, en effet, menée parallèlement au niveau de chaque pays et au niveau international, garant de la coopération.

Il existe donc, dans les domaines de la bibliothéconomie et de la documentation, diverses organisations de normalisation qui, au cours des décennies, ont privilégié telle ou telle spécialité. Il s'agit, principalement, de l'ISO (International Organization for Standardization), de l'IFLA (International federation of library associations and institutions), de la FID (Fédération internationale de documentation), et, naturellement, de l'UNESCO (United nations educational, scientific and cultural organization). La plupart des pays, qui accordent un intérêt à la documentation abritent, eux aussi, un ou plusieurs organismes chargés de coordonner les travaux de normalisation. En France, l'AFNOR (Association française de normalisation) exerce cette tâche. Les domaines de la normalisation qui touchent les professions de documentaliste et de bibliothécaire, consistent en la documentation et en l'informatique. C'est dans la perspective de la coopération entre bibliothèques informatisées qu'il importe de saisir particulièrement la fonction éminente des normes.

1.1. Les organismes de normalisation

Les organisations internationales ont peu à peu choisi d'intervenir dans des secteurs spécifiques de la normalisation de la documentation. Mais dans certains domaines, elles travaillent en étroite collaboration. Un organisme correspondant, dans chaque pays, assure le relais. Il transmet les propositions ou les conclusions de chacune de ces organisations aux professionnels nationaux, qui en discutent. Avec son concours également, documentalistes et bibliothécaires élaborent des projets, dont les uns demeurent à usage national et les autres sont soumis à l'avis de la commission internationale adéquate.

1.1.1. La FID

La plus ancienne association internationale est la Fédération internationale de documentation. Créée en 1895, d'abord dénommée Institut international de bibliographie, puis en 1931 Institut international de documentation, enfin en 1939 FID (Fédération internationale de documentation), elle a centré son activité sur l'étude des classifications. Précisément, elle a développé la CDU (Classification décimale universelle) ; et son Comité central de classification détient la responsabilité suprême de la publication des tables de l'édition complète, de la préparation des éditions abrégée et moyenne, et des mises à jour.

1.1.2. L'IFLA

La deuxième organisation fut fondée en 1927. L'IFLA (Fédération internationale des associations de bibliothécaires) regroupait, en 1981, 167 associations de bibliothécaires, 758 bibliothèques et institutions, 101 personnes associées, au total 1 026 membres dans 115 pays. Elle poursuit des objectifs très larges, qui recouvrent les intérêts de tous les types de bibliothèque dans le monde :

- favoriser la coopération, le dialogue et la recherche internationaux dans les champs d'activité des services d'information,
- aider au progrès des bibliothèques et centres de documentation,
- œuvrer pour la formation permanente des personnels,
- être un interlocuteur représentatif de la profession et des bibliothèques auprès des autres instances internationales. Ainsi l'UNESCO lui a-t-elle accordé un statut consultatif : elle est effectivement consultée lorsque des programmes régionaux ou internationaux ressortissent à sa compétence, en particulier dans le cas du PGI (Programme général d'information). L'IFLA est organisée en 31 sections et tables rondes, au sein de 8 divisions. Les travaux de la Division du contrôle bibliographique - qui comprend la section de catalogage, la section de bibliographie et la section de classification et de catalogage-matières - concernent éminemment la normalisation de la description bibliographique.

normalisation et coopération

Certaines sections s'occupent des divers types de bibliothèque, d'autres traitent des problèmes de bibliothéconomie. Chaque section propose son propre programme, qui est examiné par le bureau de coordination de la division. Enfin, les programmes des divisions sont étudiés par le bureau professionnel, qui définit des programmes fondamentaux.

Les 6 programmes fondamentaux sont dirigés par le Comité de gestion des programmes et supervisés par le Bureau exécutif. Ils dépendent les uns des autres et influencent les orientations des divisions et des sections. Ils constituent des points focaux et proposent des objectifs à atteindre pour l'ensemble des bibliothèques coopérantes ; quatre d'entre eux sont tout à fait notables pour l'informatisation des bibliothèques et des échanges qu'elles pratiquent entre elles : le contrôle bibliographique universel (CBU), l'accès universel aux publications (AUP), le programme Marc International (IMP) et le flux transfrontières de données (TDF).

L'IFLA, en outre, assure la publication de plusieurs périodiques thématiques, organes de liaison et de renseignements. Elle pratique une coopération régulière, par l'information et la concertation, avec le monde de la documentation et celui des archives. Les consultations se sont instaurées entre l'IFLA et l'OMPI (Organisation mondiale de la propriété intellectuelle), l'ISO et l'ICSU (International Council of Scientific Unions). L'UNESCO apporte, enfin, un soutien financier estimable à l'IFLA pour l'organisation de séminaires et groupes de travail et la réalisation de contrats d'étude et de recherche, ainsi que pour la tenue des conférences générales annuelles : l'IFLA assure ainsi par contrat une partie du programme de l'UNESCO.

1.1.3. L'UNESCO

L'UNESCO (Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture) est chargée depuis 1945 de promouvoir la coopération intellectuelle internationale. Elle convoque ou patronne des conférences internationales ou régionales, qui aboutissent à la mise en œuvre de politiques scientifiques ou de politiques culturelles. Elle élabore des conventions, telle la Convention universelle sur le droit d'auteur, des recommandations, ainsi que celle qui porte sur la normalisation des statistiques – évidemment adoptée par l'ISO. Elle contribue, avec l'aide du PNUD (Programme des Nations unies pour le développement), au développement de l'enseignement, de la science et de la technologie. Elle déploie des efforts considérables pour la promotion du livre et pour l'information dans le tiers monde. Elle lance divers programmes de coopération, tels que, en 1971, l'UNISIST (Programme intergouvernemental de coopération dans le domaine de l'information scientifique et technique), qui a été intégré, dès 1974, dans le PGI (Programme général d'information).

L'UNISIST, soutenu à la fois par l'UNESCO et l'ICSU-AB (Abstracting Board), se fonde sur les principes de libre-échange des

informations et des données scientifiques, la compatibilité accrue entre les systèmes, le développement des normes, l'extension des services documentaires dans tous les pays ; il vise à l'amélioration des outils d'intercommunication entre les systèmes, à la définition d'un cadre économique et politique et au renforcement des ressources humaines. L'UNISIST a donc donné la priorité à 5 actions :

- inventaire mondial des services d'informations,
- élaboration des normes bibliographiques à l'usage des services d'indexation, principalement d'une norme de citation des articles de périodiques et d'un format d'enregistrement des données sur un support magnétique (Reference manual),
- amélioration de l'indexation,
- mise au point d'un plan général de classement,
- création dans le cadre de l'ISDS d'un registre mondial des publications en série (International serial data system), géré par le CIEPS (Centre international d'enregistrement des publications en série).

1.1.4. L'ICSTI

Émanation de l'ICSU et de l'UNESCO, l'ICSU-AB (International council of scientific unions - Abstracting board) fut créé en 1952 pour servir de tribune internationale aux chercheurs ; il recueille les services de résumés et d'indexation de la littérature scientifique et technique et facilite l'échange d'informations. Grâce à des contrats passés avec des organisations internationales, des organismes de recherche et la Commission des Communautés économiques européennes, l'ICSU-AB a publié un système de classification pour la physique, un catalogue international des publications en série.

Depuis 1984, le Bureau des résumés, devenu l'ICSTI (International council for scientific and technical information), multiplie ses actions dans les domaines de la fourniture électronique des documents et de l'édition électronique. L'ICSTI analyse les besoins des utilisateurs, étudie les méthodes de collecte, de stockage et de diffusion de l'information scientifique et technique ; il travaille, enfin, en coopération avec la Commission des CEE, aux aspects légaux et économiques du traitement des données et du transfert de l'information.

En 1966, l'ICSU-AB a fondé un Comité international des données scientifiques et technologiques, le CODATA, afin d'aider à la production, la validation et la diffusion de compilations de données numériques fiables ayant trait à la science et à la technologie. Les missions du CODATA résident dans la coordination des programmes de données, l'éducation et la formation, la promotion de terminologies et de formats normalisés, et le développement des nouvelles technologies dans le traitement des données.

**A N N E X E 4 : a - MARKETING DES SERVICES PUBLICS : L'ETUDE
DES BESOINS DE LA POPULATION**

b - DICTIONNAIRE METHODOLOGIQUE DU MARKETING.

COLLECTION MANAGEMENT PUBLIC
dirigée par Patrick Gibert



Marketing des services publics :
L'ÉTUDE DES BESOINS
DE LA POPULATION

Jérôme BON

*Diplômé ESSEC, DES de Sciences Économiques, DEA de Gestion,
Docteur 3^e cycle en Sciences de Gestion*

Albert LOUPPE

MBA Michigan State University

1980

les éditions d'organisation

, 5, rue Rousselet, 75007 PARIS

Introduction

Depuis quelques années, l'adaptation, l'ouverture et la souplesse sont des valeurs reconnues dans la vie économique et sociale.

Une organisation qui s'adapte à des besoins en constante évolution peut à la fois survivre et prospérer. L'ouverture sur l'extérieur est devenue une condition d'efficacité. La souplesse pour réorienter son activité et changer ses méthodes est devenue plus importante que la pérennité d'une institution ou d'une méthode.

De plus, la compétition économique entre les États, la complexité croissante des enjeux économiques et sociaux imposent aux « managers », qu'ils soient publics ou privés, d'effectuer des arbitrages délicats et de prendre des décisions dont les conséquences doivent être correctement appréhendées.

Dans ce contexte, l'étude des besoins devient une fonction indispensable du management, à la fois pour mettre les organisations en « prise directe » avec leur environnement, et pour permettre aux responsables d'effectuer des choix plus éclairés.

Pour nous, les Services Publics n'échappent pas à ces nouvelles exigences, même s'ils bénéficient sur un plan juridique et dans l'esprit du public, d'un statut particulier.

Dans ce livre, nous avons voulu montrer que l'étude des besoins était un préalable utile aux décisions des Services Publics. Nous avons également cherché à dresser un panorama des problèmes d'organisation et de méthodes que posent aux Services Publics la mise en œuvre et le développement des études et recherches sur les besoins du public.

Au-delà d'une simple transposition des méthodes du privé

La réflexion et les méthodes que nous proposons vont au-delà d'une simple transposition aux Services Publics des éléments habituels d'une étude

de marché. Nous nous sommes efforcés de tenir compte de l'originalité de la mission de service public afin d'en tirer les adaptations qui s'imposaient en matière d'étude et de recherche sur les besoins du Public.

Cet effort d'adaptation ne signifie pas que tous les apports de la pratique des études de marché dans le secteur privé aient été systématiquement écartés. Il existe de nombreux aspects techniques qui demeurent inchangés quelle que soit l'organisation pour laquelle l'étude est effectuée — qu'il s'agisse d'un service public ou d'une entreprise privée, les règles statistiques de calcul de la taille d'un échantillon restent les mêmes — Par ailleurs, les enseignements que l'on peut tirer d'un raisonnement par analogie avec les services privés sont loin d'être négligeables.

Une étude réalisée par le Ministère des Finances pour connaître son image auprès du public, a de nombreux points communs avec une étude d'image réalisée par Peugeot auprès de ses clients. L'étude par les services des Télécommunications des réactions des entreprises face à un nouveau service, tel que la télécopie ne diffère pas radicalement de l'étude par I.B.M. des réactions des entreprises face à un nouveau matériel de traitement de texte.

Les analogies évidentes dans la façon de mener les études de besoin ne doivent cependant pas masquer les caractères propres aux services publics qui ont une influence sur la manière d'aborder et d'utiliser les études. Au niveau de la pratique même des études il existe des particularités dont il faut tenir compte ; par exemple, dans les enquêtes auxquelles nous avons participé pour le compte des services publics, nous avons pu constater que la volonté de coopérer du public était largement supérieure à ce que l'on rencontre habituellement dans des enquêtes effectuées pour les entreprises privées. Ceci permet de recourir davantage à l'enquête par voie postale, car le taux de réponse est alors suffisant (plus de 50 %) pour en faire un moyen de collecte d'information à la fois économique et raisonnablement fiable. Alors que pour une entreprise privée, ce mode d'enquête est souvent écarté d'emblée.

Mais, c'est en ce qui concerne la place des études de besoins dans le processus de décision que les différences entre service public et entreprise privée sont les plus marquées.

Pour l'entreprise privée, la prise en compte des besoins exprimés par des individus s'inscrit naturellement dans une démarche de type marketing. Si l'on sait ce que souhaitent les individus et que l'on peut fournir un produit ou un service adapté, il est alors facile de réaliser des ventes. En répondant à l'enquête, les individus passent en quelque sorte une commande ; si par la suite la commande est bien exécutée, il n'y a aucune raison pour que les acheteurs potentiels se désistent.

Dans ce schéma, on peut s'attendre en toute logique à ce que le résultat des études ait voix prépondérante lors de la prise de décision.

Le rôle des études est clair, car les sujets qui achètent, comme ceux qui font l'objet de l'étude, sont des individus.

On ne saurait considérer qu'il en va de même pour les services publics sans faire preuve de naïveté. En effet, les services publics n'ont pas pour mission de satisfaire les intérêts particuliers des individus, mais l'intérêt général de la collectivité.

Dans ces conditions, connaître les besoins individuels ne permet pas d'apprécier l'intérêt général. Savoir que la majorité des Français souhaite une diminution de la pression fiscale ne permet pas de conclure à l'utilité d'une diminution des barèmes d'imposition. L'attitude des individus est certes un élément d'appréciation de l'opportunité d'une telle mesure, mais d'autres éléments, (limitation de la croissance de la masse monétaire, relance de la consommation, besoins d'équipements collectifs) vont devoir être pris en compte.

La difficulté devant laquelle on se trouve pour passer directement d'une information sur les individus à une appréciation de l'intérêt général rend le rôle des études de besoins dans les services publics plus ambigu que dans les entreprises. A notre sens, au lieu d'être un obstacle au développement des études de besoin, cette ambiguïté doit être à l'origine de la création de nouveaux courants de recherche permettant de mieux comprendre le public et ses besoins.

L'étude des besoins au sens large

Quand on parle d'étudier les besoins du public, nombreux sont ceux qui sourient ou réagissent avec scepticisme :

Les gens connaissent-ils vraiment leurs besoins ? Et puis, la notion de besoin n'est-elle pas trop abstraite, fluctuante selon les individus, selon le temps ?... Alors peut-on sérieusement parler d'étude des besoins et fonder sur de telles recherches des décisions ou des négociations importantes ?

Face à un problème précis, il n'est pas nécessaire de « philosopher » sur le concept de besoins. Lorsqu'une route est défoncée, la population du secteur desservi a besoin qu'on la répare. Lorsqu'une entreprise s'implante en province, elle a besoin d'être raccordée au téléphone.

Le public est composé d'individus suffisamment intelligents, capables de raisonner et de s'exprimer pour faire part de leurs besoins, surtout si on les y invite. Bien sûr, d'une personne à l'autre, ces besoins se manifestent suivant une hiérarchie et suivant des intensités différentes. Et c'est un des objectifs de la recherche que de repérer, d'expliquer et de prévoir ces différences.

D'autre part, lorsque nous parlons d'études des besoins, c'est dans un sens large qui regroupe toutes les études permettant de mieux connaître l'attitude, le comportement, et les motivations du public.

Dans bien des cas, la connaissance du comportement du public, de ses réactions face à des mesures antérieures, constitue une information plus riche et plus pertinente que l'expression directe de leurs besoins par les individus.

Si l'on reprend l'exemple de l'attitude du public face à l'impôt, il se peut que les résultats d'une étude centrée directement sur les « besoins » des gens, se révèle d'une banalité affligeante.

~~En revanche, une étude sur les réactions du public en matière de consommation, suivant différentes hypothèses de pression fiscale, présente déjà plus d'intérêt et offre sans doute aux décideurs des éléments susceptibles de guider utilement leurs décisions. L'étude des besoins peut également prendre la forme d'un dialogue par lequel on s'efforce de provoquer chez le public une prise de conscience de l'intérêt général afin d'obtenir un point de vue moins partisan, moins égoïste. Les consultations d'urbanisme prennent souvent cette forme participative.~~

Des situations de service public différentes

Le lecteur s'étonnera peut-être de voir citées en exemple, côte à côte, des organisations aussi différentes que la S.N.C.F., le Ministère des Finances et les Collectivités Locales.

En effet, si toutes ces organisations ont bien une mission de service public à assurer, elle s'en acquittent de façon fort différente.

Grossièrement on peut distinguer :

— un secteur d'entreprise (S.N.C.F., E.D.F....) qui entretient des relations commerciales avec ses clients, et qui, dans le cadre de sa mission d'intérêt général, est appelé à satisfaire des besoins individuels. L'apport des études de besoins est alors évident, et ces organisations entreprennent, depuis longtemps déjà, un effort d'études et de recherche sur les besoins du public.

— un secteur d'administrations centrales (Équipement, Finances, Défense...) dans lequel les services publics ont un contact moins fréquent avec les administrés, et satisfont des besoins collectifs (routes, défense nationale,...)

Dans ce domaine, le passage des besoins individuels à l'intérêt général n'apparaît pas évident. Nombreux sont ceux qui pensent que l'étude de ces besoins individuels ne permet pas de mieux assurer les fonctions collectives, et qu'il s'agit plus souvent d'un exercice démagogique que d'un exercice de bonne gestion.

— un secteur administratif local (Services extérieurs de l'État, Collectivités Locales ou Régionales) qui se trouve plus proche des administrés.

A ce niveau, l'ambiguïté entre besoins individuels et intérêt général subsiste, mais la collectivité étant plus réduite, le poids des individus y est plus

grand et ceux-ci n'hésitent pas à s'exprimer spontanément, si on néglige de les consulter.

Malgré ces différences, tant dans la mission poursuivie que dans la place qui est faite à l'étude des besoins, nous pensons que les problèmes de recherche peuvent être abordés dans le même esprit, et que c'est à partir d'un échange d'expériences entre ces différents secteurs, que l'on définira une approche originale de l'étude des besoins en service public.

Au point de rencontre du marketing et d'une nouvelle vision de l'Administration

L'étude des besoins dans les services publics s'inspire à la fois de l'étude de marché à vocation commerciale, et des circuits-courts de consultation du public par l'Administration (« Administration consultative »).

Jusqu'à présent, ces deux démarches s'étaient plutôt développées dans des univers différents et répondaient à des mentalités presque opposées : d'un côté, l'esprit commercial, la recherche de meilleurs résultats pour l'organisation ; de l'autre le souci de la qualité des relations plus que des résultats, avec une certaine méfiance pour les méthodes d'étude du marché qui ont une image trop commerciale.

Or, nous pensons que les services publics et la collectivité toute entière ont beaucoup à gagner à ce que ces deux démarches se rencontrent.

Les services publics à caractère industriel et commercial ont surtout recours aux études de marché classiques axées sur les besoins individuels. Ceci est légitime dans la mesure où ils ont pour mission de satisfaire les besoins des individus dans tel ou tel domaine (transport, énergie, eau,...). Mais, s'ils ne doivent en aucun cas négliger la relation commerciale qu'ils entretiennent avec leurs clients, ils ne doivent pas pour autant oublier leur responsabilité sociale vis-à-vis du public.

Et, dans la préparation de grands projets (centrales nucléaires, création ou suppression d'une ligne de chemin de fer...), il peut être souhaitable d'étudier les réactions du public et de recueillir ses souhaits. Cette démarche ne constitue pas un abandon de poste, un renoncement au pouvoir de décision comme le pensent certains, mais simplement un moyen de prendre des décisions éclairées en connaissant le point de vue du public.

Il s'agit donc d'adopter une approche plus « publique » du marché, ne pas considérer le public uniquement comme un client mais comme un partenaire avec lequel on doit partager certaines responsabilités.

A l'inverse, les services publics à caractère administratif gagneraient à adopter une approche intégrant davantage l'optique « marché », et pas seulement l'optique « administrés ». En effet, ce n'est pas parce que l'intérêt

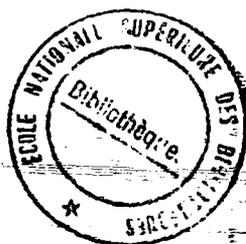
général n'est pas la somme des intérêts individuels qu'il ne faut tenir aucun compte de ces derniers.

La recherche de l'intérêt général consiste souvent à résoudre une multitude de problèmes particuliers. Par exemple dans le domaine de l'action sociale, servir le public c'est en fait s'occuper d'un ensemble de cas particuliers : handicapés, inadaptés, économiquement faibles, etc.

*Collection Adetem-Marketing demain
dirigée par Jacques Antoine*

Guy SERRAF

Conseiller de Direction Générale
Professeur de Marketing à l'Université de Paris-X
Directeur du Centre des Hautes Etudes de Marketing et Stratégie



Dictionnaire méthodologique du marketing

Préface de Philip KOTLER

Avant-propos de François BOYER

1985

les éditions d'organisation

5, rue Rousselle, 75007 Paris

Cette Collection s'adresse aux dirigeants d'entreprises et aux cadres des différentes fonctions, en particulier aux professionnels du marketing ; aux étudiants, chercheurs et enseignants. Les ouvrages publiés font le point sur l'évolution du marketing dans un secteur particulier, ou traitent d'un développement nouveau dans la méthodologie ou les applications.

Dans la même collection :

Innovation et Produits nouveaux (ADETEM)

**L'Action Marketing des entreprises industrielles
(ADETEM)**

**La publicité, nerf de la communication
(Les Editions d'Organisation)**

ISBN : 2-7081-0624-4

PRÉFACE

Le marketing est une méthode moderne et dynamique pour comprendre et agir sur l'évolution des marchés. Le mot « marketing » n'est pas un simple terme équivalent pour Publicité, Promotion, Ventes, Relations publiques, etc... Bien que le marketing utilise tous ces moyens, et particulièrement ceux relevant du domaine des recherches qualitatives et quantitatives, c'est une discipline à la fois théorique et pratique pour comprendre les besoins des différents publics d'un marché afin d'apporter les produits et services qui répondent aux motivations d'achat et créent la satisfaction du consommateur.

Pour orienter les directeurs des entreprises, qui ont à servir leurs marchés dans un environnement compétitif, les spécialistes marketing ont mis au point et utilisent un grand nombre d'outils et de concepts. La plupart de ces concepts sont à l'œuvre dans le discours habituel de ceux qui travaillent sur les marchés. Il en résulte que beaucoup d'imprécisions existent dans la langue du marketing. Les consommateurs, les gens des affaires et les universitaires risquent donc d'entendre des choses différentes lorsqu'ils emploient des termes de marketing. Le développement croissant du marketing appelle maintenant un langage plus précis.

C'est en fonction de cette exigence méthodique que j'applaudis à l'effort persévérant de Guy SERRAF pour réaliser ce dictionnaire. Il répond à un besoin général et constitue une contribution française à la pensée marketing. Ce livre est une œuvre d'amour, mûrie longuement, comme un bon vin, et avec rigueur à partir d'un double métier comme consultant d'entreprise et comme Professeur d'université.

Ce livre doit rendre service aux cadres des entreprises publiques et privées, aux directeurs généraux et aux responsables marketing, aux publicitaires, aux enseignants et aux étudiants. Comme ouvrage, livre de référence, il facilitera les échanges d'idées et de connaissances. Les définitions larges et détaillées, conçues par Guy SERRAF, ne veulent pas geler le langage, mais, au contraire, montrer différents courants d'interprétation, car le marketing a un vocabulaire dynamique qui est en évolution constante.

Puisque les marchés deviennent de plus en plus vastes et complexes, le succès des affaires dépend d'une compréhension profonde des

AVANT-PROPOS

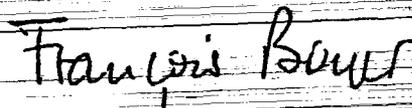
Les mots emprisonnent les idées, mais les idées transforment les mots. Le langage vit les mouvements du monde qui nous entoure.

Le mérite de Guy SERRAF est d'avoir relevé le défi propre au domaine du marketing – évolutif s'il en est – en explicitant des termes venus à la langue française ou créés par elle pour décrire et qualifier ce qui touche à la recherche, à la stratégie ou aux actions de marketing.

L'ADETEM œuvre depuis trente ans pour faire du marketing une réalité pensée, agie et parlée en français, dans tous les pays où la francophonie est dynamique et créative : en Europe, en Afrique, au Canada, au Moyen-Orient. Partout, les entreprises font appel au marketing, à son esprit et à ses techniques pour définir leurs marchés, leurs produits, leurs politiques commerciales, leur organisation de vente et de distribution, leurs plans, leur politique de communication, voire la structure la plus appropriée à leur développement.

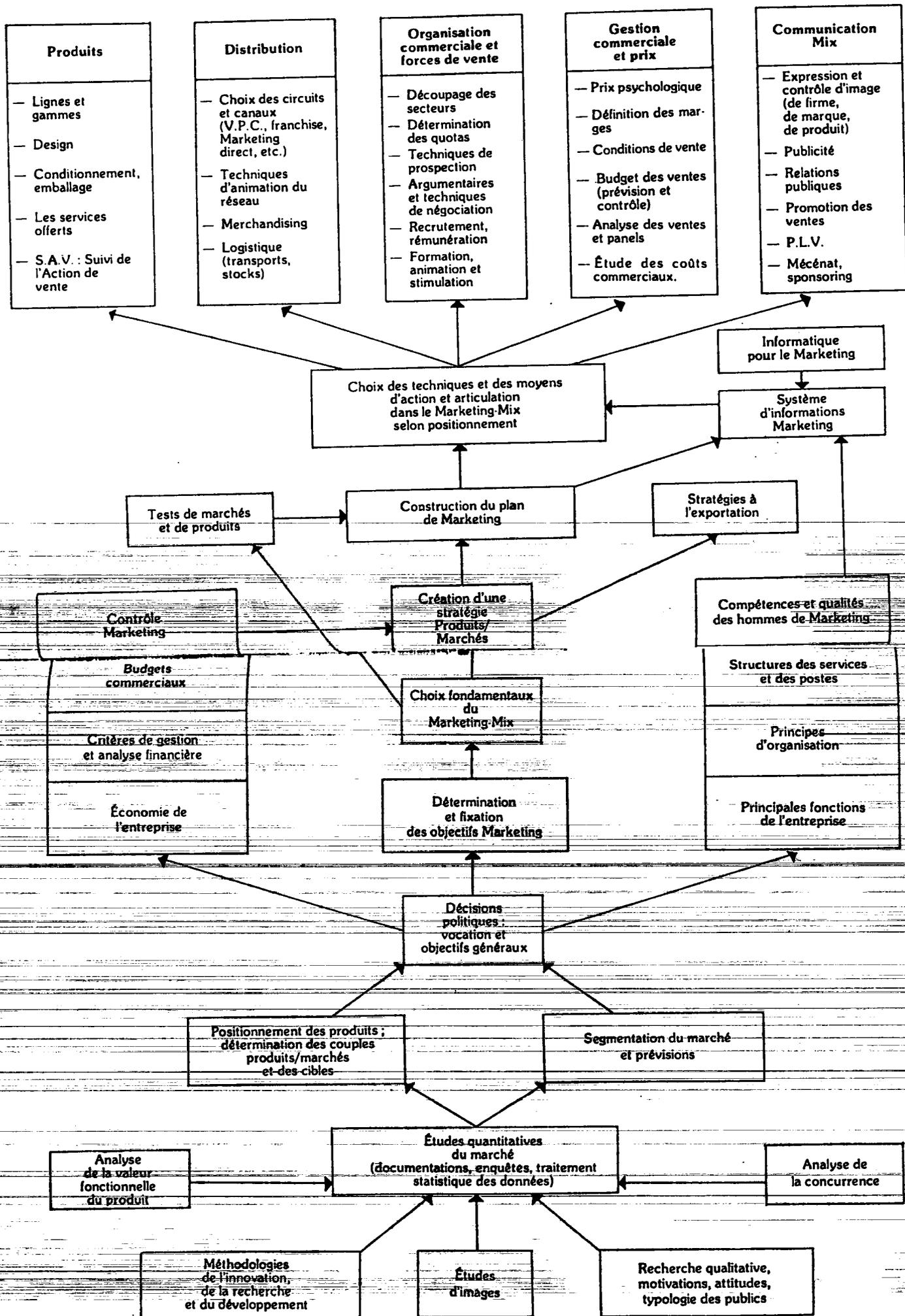
La plupart des fonctions de l'entreprise sont appelées aujourd'hui à approcher des concepts et utiliser des termes qui, le plus souvent, n'ont pas fait partie de la formation initiale de leurs acteurs. L'explicitation méthodologique des termes empêche alors la méprise et la déconvenue. Et que dire des chercheurs et des étudiants qui vivent le développement de la réflexion et de la pratique et pour lesquels une communication exacte est essentielle !

Ce dictionnaire méthodologique est, pour tous les professionnels du marketing, à garder près de la main. Loin de prétendre figer des termes, il ouvre le champ de la réflexion et contribue ainsi sous une forme inhabituelle au développement de la pratique du marketing.



François BOYER
Président de l'ADETEM

Le marketing comme système



ANNEX 5 : LIBRARY PROMOTION HANDBOOK : COMMUNICATING
ONE TO ONE : THE LIBRARY USER AS A "CUSTOMER"

Library Promotion Handbook

By Marian S. Edsall

A Neal-Schuman Professional Book



ORYX PRESS
Mansell/London 1980

Communicating One-to-One: The Library User as a "Customer"

Libraries are for Customers

Librarians serve people, not books.

Right? Of course. That seems too obvious to state. And people are individuals. Thus the consideration afforded an individual in the one-to-one communication process between librarian and patron must be the foundation upon which all other library promotion is built. If the foundation is shaky, the best-conceived promotional program will be left in midair, with neither validity nor substance.

The person entering the library from need or habit—or perhaps lured in by a new awareness of materials and services—who is met with indifference or disdain will react with dismay, disappointment, frustration, or anger. This will lead to disinterest, or even hostility, toward the library, the very attitudes that most need to be overcome.

Unfortunately, indifference or insensitivity to patrons' needs is, if not endemic, at least still extant in too many libraries, both large and small. When the so-called affability factor is lacking, it is of little use to try to create an environment that will encourage the first visit to a library, let alone repeat visits.

Almost everyone has a horror story. (In all fairness, we must admit that almost everyone can and will repeat a horror story about treatment received in some other agency, business, or institution. Stubeness or indifference is not confined to librarians—but that's no excuse!)

Just recently I had occasion to seek some information about an unusual geological formation off the coast of Belize, in Central America. I went the usual route of consulting the card catalog and the indices with which I am most familiar but found

nothing. Time was running short, so I "bothered" the reference librarian on duty with a request for assistance to hasten the search. And bother it obviously was, although she was not particularly busy; she waved airily toward a shelf, and said, "Well, I don't know . . . did you try that index over there?" She promptly turned around to something else on her desk. It was a classic example of the waving-arm-over-there syndrome.

There's a sequel to this episode. It happens that I am a trustee of the system to which this large library belongs, and so I told the story to one of the administrators, without naming the staff member. (I didn't know her name, because there are no



The message comes through loud and clear when it is printed in big letters on the front of a desk that is too often something of a barrier between patron and librarian. Laurel F. Goodglon, Children's Librarian, New Britain Public Library (CT) demonstrates that the sign means what it says.

name tags used in this library, despite the fact that this is one of the simple things that helps to overcome the impersonal atmosphere of a good-sized library.) My excuse for repeating the story was to make a discreet suggestion that some training was obviously needed in staff-patron relationships, especially in view of the fact that money for a substantially expanded public information and promotional program had just been approved. Ah yes, a book containing the information I needed was given to me a few days later, with an apology—perquisite of trusteeship, I'm afraid—but at least recognition at the administrative level of the importance of one-to-one communication.

On the other hand, many library administrators do not only recognize the importance of customer consideration, but personally convey this concern to staff, as illustrated by this story told by Dr. Martha Jane Zachert, as reported in *Oklahoma Librarian*, October, 1976:

When she first went to work as a beginning library page, the director took her aside and told her she was the most important employee in the library. Martha Jane thought he was kidding until he started explaining to her that she was the most visible of all employees: . . . you're on your feet among the shelves, next to the people who are searching for material. If they ask you a question and you turn them off with a curt "I don't know" or "go ask the lady in the blue dress," then our patrons will think of our library as cold and uninterested in their problems. However, if the supportive staff is easy to approach, if the person answering the phone has a pleasant voice, if that employee knows what she is doing and does it well, the patrons will feel at home in the library and confident of the library's ability.

The responsibility for maintaining the affability factor lies with each individual, but only those who, by nature or training, can and are willing to relate well to patrons should be in the front line of service to the public.

Human nature being what it is, good humor, composure, and a smile are difficult to maintain, however motivated you may be, when your feet hurt, you've heard the same question 19 times in an hour, and the other person is unpleasant. And even the best of intentions can seem to go astray,

as Katherine E. Moore, Balsam Lake, Wisconsin librarian, relates:

I was busy helping a patron with a reference question when someone else asked me a question about a book title.

I started to respond, "I've Only Got Two Hands. . . ."

With an icy stare, she asked her question again. Again I stated, "I've Only Got Two Hands and I'm Busy. . . ."

With that she lost all composure and said, "Yes, I know you're busy, but all I want to know is the title of a book!"

"That's what I'm trying to tell you," I answered. "The book is *I've Only Got Two Hands and I'm Busy Wringing Them*, by Jane Goodsell."

The customer relations training practices employed by businesses are applicable to libraries, and many of the reminders and aids so used can be adapted. The following version of a creed, the origins of which are variously attributed, is a reminder worth distributing and posting:

A library user is the most important person in our business. A user is not dependent on us. We are dependent on him/her.

A user is not an interruption of our work. S/he is the purpose of it.

A patron does us a favor when s/he comes in. We aren't doing a favor by helping him/her.

A user is our business—not an outsider.

A patron is not just a statistic on the monthly report. S/he is a human being with feelings, like our own.

A patron is a person who comes to us with his/her needs and wants. It is our job to fill them as best we can.

A library patron deserves the most courteous attention we can give him/her. S/he is the lifeblood of this library. S/he pays our salary. Without him/her we would have to close our doors. Don't ever forget it.

Librarians serve people, not books, and doing this pleasantly and in a spirit of helpfulness is the first step in successful library promotion. Indeed, you may not always be able to aid a patron satisfactorily, but the intent will come through and the user will have a better image of the library, whatever other inadequacies may exist. This is doubly important because the library is, in effect, a monopoly, and unlike most other community agencies or businesses, the patron cannot go elsewhere for the service. It's a take-it-or-leave-it situation.

Looking at Ourselves

Attitude changes are difficult to effect, but they can often be initiated when problems are acknowledged. For example, an information survey taken in the library may reveal some negative reactions and opinions on the part of library users that may surprise—even disturb—staff members, and provide incentive for behavioral change. It could take the following form:

How Do We Rate with You?

Please cross out two headlines to each of these questions, leaving only those that approximately express what you yourself would say.

1. How were you treated by the staff?



2. Were you greeted pleasantly?



3. Were your questions answered satisfactorily?



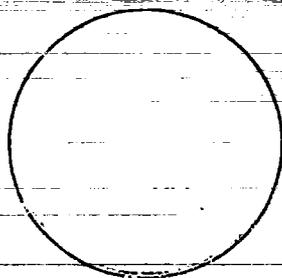
4. Have we made you feel "at home" in your library?



5. Did you get all the help you needed?



Since none of the headlines provided above adequately expresses my feelings, I shall make one myself:



And because this isn't the way I feel either, I shall give vent to my feelings in the following lines:

Name (if you wish): _____



INAUGURATION DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE NGAOUNDERE

L'ENSEIGNEMENT DOIT PRIVILEGIER LE CONCRET

recommande le chef de l'Etat

Dans la limite des places disponibles, le Centre universitaire de Ngaoundéré sera ouvert aux pays africains désireux d'y envoyer des étudiants. L'Université doit par ailleurs, dispenser un enseignement adapté aux réalités de notre pays. Cela découle du souci du gouvernement d'assurer à la jeunesse camerounaise une formation utile, répondant à nos besoins. Par une professionnalisation et

une spécialisation appropriées. Dans cette perspective, il est envisagé la création de nouvelles écoles et d'autres cycles de formation, dans le cadre de notre VI^e plan quinquennal. Ces révélation se dégageant parmi bien d'autres, de l'importante allocution prononcée par le chef de l'Etat, samedi dernier à Ngaoundéré où il inaugurait le Centre universitaire de cette ville. Voici le texte intégral de ce discours.



Le président Paul Biya aux étudiants : « Prenez en charge l'avenir de votre pays... votre avenir ».

Mesdames, Messieurs,
Je suis très heureux d'être à nouveau à Ngaoundéré à l'occasion de l'inauguration du Centre universitaire de cette ville. C'est toujours avec beaucoup de plaisir que je viens ici, dans votre belle et charmante cité, et c'est toujours également un accueil spontané, très chaleureux et très enthousiaste que vous me réservez. Je suis profondément touché aussi bien par cet accueil que par les paroles aimables que vient de m'adresser le maire de la ville pour me souhaiter la bienvenue et me témoigner votre gratitude. Je tiens à vous dire, de tout cœur, merci.

Il m'est agréable tout d'abord de saluer ici, très cordialement, les personnalités étrangères, représentants des pays amis et des organismes internationaux, qui ont bien voulu venir assister à cette cérémonie et dont la présence nous honore et nous réjouit.

Cette cérémonie, se tenant au lendemain de la sortie des trois premières promotions de nos ingénieurs et des techniciens de l'Ecole nationale supérieure des industries agro-alimentaires, premier maillon du Centre universitaire de Ngaoundéré, je sais cette occasion pour adresser aux lauréats de ces trois promotions, mes plus vives félicitations.

Mesdames, Messieurs,

J'ai tenu à présider personnellement la cérémonie d'inauguration du Centre universitaire de Ngaoundéré, afin de marquer ma constante sollicitude à l'égard de la jeunesse camerounaise en général et l'intérêt que porte le gouvernement aux problèmes de formation, d'encadrement et d'insertion sociale de cette jeunesse. Mais surtout, j'ai voulu souligner encore une fois, la place de choix qu'occupe l'Institut universitaire au sein de la nation et le rôle d'avant-garde que nos jeunes étudiants sont appelés à jouer dans l'œuvre de construction nationale.

En effet, soucieux de donner à notre jeunesse les meilleures possibilités d'éducation et de formation à un haut niveau le gouvernement a mis sur pied un ambitieux programme de construction des centres universitaires. Ce programme, commencé il y a quelques années, s'est progressivement réalisé et tire déjà à sa fin.

Ainsi, après l'Université de Yaoundé, quatre centres universitaires vous le savez ont été créés : — le Centre universitaire de Dschang qui comprend l'Ecole nationale supérieure agronomique et l'Institut des techniques agricoles.

— le Centre universitaire de Douala qui regroupe outre l'Ecole supérieure des sciences économiques et commerciales, l'Ecole nationale supérieure d'enseignement technique.

— le Centre universitaire de Bata qui, spécialisé dans les langues, a ouvert ses portes l'an dernier avec le début des cours à l'Ecole des traducteurs et interprètes.

Enfin, le Centre universitaire de Ngaoundéré dont je préside aujourd'hui, avec plaisir, l'inauguration solennelle.

Appelé notamment à former des cadres supérieurs et moyens en matière d'agro-industrie et d'exploitation minière, ce centre revêt évidemment une grande importance pour notre pays.

Avec la sortie des trois premières promotions d'ingénieurs et de techniciens de l'Ecole nationale supérieure des industries agro-alimentaires, ce centre est donc entré dans sa phase opérationnelle. Ces résultats sont encourageants et constituent pour nous un réel motif de satisfaction. Le mérite va sans conteste aux dirigeants et aux enseignants du centre, véritables pionniers qui ont permis le démarrage efficace de cette institution et à qui j'exprime ici ma vive appréciation pour le travail accompli avec compétence, abnégation et dévouement.

LE CHOIX DE NGAOUNDERE NE S'EST PAS FAIT AU HASARD

Je note d'ailleurs avec la même satisfaction que cette école est dotée d'équipements les plus modernes notamment en matière de mécanique, d'électronique, de physique, de chimie, de biochimie et qu'elle dispense un enseignement de haute qualité.

Des mesures seront prises pour permettre l'achèvement de l'ensemble des infrastructures d'accompagnement prévues et la construction des différentes structures technologiques retenues, notamment l'Ecole de géologie et d'exploitation minière et l'Ecole préparatoire aux grandes écoles du Cameroun.

Le choix de Ngaoundéré pour abriter ce grand complexe universitaire n'a évidemment pas été un fait du hasard. La province de l'Adamaoua, par ses ressources naturelles, par ses spécificités climatiques, et par sa vocation agricole, pastorale et touristique, a pleinement justifié ce choix.

C'est pourquoi, adapté à l'environnement géo-physique, et d'équipements ultramodernes, le Centre universitaire de Ngaoundéré est appelé à devenir une véritable université de technologie. Liant des cadres hautement qualifiés, des hommes capables de transformer les produits de notre sol et de notre sous-sol.

Dans la limite des places disponibles, nous sommes disposés à ouvrir les portes de ce centre aux pays africains frères qui exprimeraient le désir d'y envoyer leurs étudiants.

Mesdames, Messieurs,
Hier encore en gestation, voici le Centre universitaire de Ngaoundéré devenu une imposante réalité. On peut affirmer sans prétention que c'est une réalisation unique en son genre en Afrique, une réalisation dont la magnificence architecturale a su à la fois traduire notre aspiration à la modernité et préserver notre identité. Avec l'Ecole d'Ingénieurs et l'Ecole de Médecine et l'Ecole de Sciences de la Santé, ce centre verra opportunément ajouter une nouvelle dimension aux vocations naturelles de Ngaoundéré, c'est-à-dire une vocation universitaire, scientifique et technique.

Cet ambitieux projet, nous l'avons réalisé, certes grâce à nos efforts et nos moyens, mais aussi grâce aux concours des pays amis. A cet égard, il me plaît ici de faire mention de la France qui nous a apporté une aide matérielle, financière et technique très précieuse, une aide à la mesure des excellentes relations qu'entretiennent nos deux pays. Je demande à Monsieur l'ambassadeur de France ici présent de bien vouloir transmettre au gouvernement français l'expression de notre sincère gratitude. Je tiens également à remercier vivement, à travers Monsieur le chargé d'affaires d'Arabie Saoudite, le gouvernement saoudien pour sa contribution substantielle à la réalisation de ce projet.

Afin de mieux répondre à la demande des autres secteurs d'activité du pays, nous nous proposons autant que possible, dans la limite de nos moyens et dans le cadre du VI^e plan quinquennal de développer la mise en place d'infrastructures universitaires spécialisées.

Dans cette perspective, nous envisageons la création d'un certain nombre d'écoles ou cycles de formation :

- un cycle de spécialisation destiné à la formation des médecins spécialistes
- un institut d'études judiciaires chargé de la formation des notaires, des avocats et des huissiers de justice
- un cycle de formation des chirurgiens-dentistes
- une école nationale de foresterie
- une école de génie rural
- un cycle ou une école de formation des techniciens et d'ingénieurs de maintenance des équipements industriels
- une école de bibliothécaires et d'archivistes

— un cycle ou une école de pharmacie, pour ne citer que ces exemples-là.

Mesdames, Messieurs,
Toutes ces réalisations que j'ai mentionnées, toutes celles prévues à court, à moyen ou à long terme, montrent d'elles-mêmes tous les efforts et les sacrifices consentis par le gouvernement en matière de formation de la jeunesse camerounaise. Notre ambition si clairement manifestée, est de doter progressivement le Cameroun des moyens lui permettant d'assurer autant que possible son développement socio-économique et culturel par lui-même, en comptant avant tout sur ses forces vives, ses cerveaux et ses bras.

LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES ETUDIANTS ONT ETE AMELIOREES

Outre ces actions dont bénéficie l'institution universitaire, le gouvernement a pris d'importantes mesures pour améliorer les conditions de vie et d'étude de nos étudiants :

- augmentation du nombre de bourses, d'aides et de secours d'urgence et relèvement substantiel de leurs taux respectifs
- meilleur encadrement des étudiants à l'étranger
- augmentation du nombre d'étudiants bénéficiaires de l'aide au rapatriement et extension de cette mesure aux étudiants non boursiers
- ouverture à l'Université de Yaoundé du 2^e restaurant universitaire et ouverture prochaine de la 2^e bibliothèque centrale entièrement informatisée
- révision des conditions d'accès dans les facultés pour les titulaires du Bac et du General certificate of education advanced level d'option technique ou économique
- augmentation de la capacité d'accueil de tous les établissements par le relèvement des quotas au concours d'entrée ; Tout est passé ainsi depuis l'an dernier de 40 à 75 étudiants en première année du Centre universitaire des sciences de la santé
- amplification sensible de l'infrastructure des divers campus.

Enfin, des efforts appréciables ont été faits pour apporter un début de solution aux problèmes d'emploi de nos jeunes diplômés avec deux décisions de recrutement massif de ces diplômés. Mais je suis conscient que de nombreux efforts restent encore à faire, nous les ferons !

Voilà Mesdames, Messieurs, brièvement ce qui est fait au profit de l'Institut universitaire en général et de la jeunesse étudiante en particulier. Les sacrifices ainsi consentis imposent en retour à cette jeunesse des devoirs impérieux vis-à-vis d'elle-même, de l'Etat et de la nation : ardeur au travail, sens des responsabilités, maturité, éviscère, patriotisme et engagement.

Je tiens également à redire ceci : l'Université doit dispenser un enseignement adapté aux réalités de notre pays. Les idées-forces qui sous-tendent l'action du gouvernement dans la création sur place de structures de formation adaptées, demeurent vous le savez la professionnalisation, la spécialisation, l'adéquation entre la formation et l'emploi. L'Université ne saurait par conséquent être un lieu fermé, une tour d'ivoire coupée du monde réel, où l'étudiant reçoit uniquement une formation livresque, un enseignement docte et théorique sans aucune correspondance avec la pratique. Nul n'y gagne, ni l'étudiant, ni l'Etat, ni la société. Nous devons donc orienter de plus en plus notre système éducatif vers des types d'enseignements privilégiés du concret, des enseignements qui concilient la théorie et la pratique et qui permettent à nos jeunes sortis des facultés et des grandes écoles d'être des citoyens aptes à contribuer efficacement à l'œuvre de construction nationale.

Mesdames, Messieurs,
Je conclurai en m'adressant aux élèves de l'Ecole nationale supérieure des industries agro-alimentaires et particulièrement aux jeunes diplômés de cette école.

Aux élèves de tous les cycles je dis : l'Etat a consenti d'énormes sacrifices pour construire ce grand complexe universitaire, moderne et adapté. A vous d'en faire un usage approprié, à vous de le préserver des actes de vandalisme, des actes irresponsables et susceptibles d'endommager ce bel outil de travail. Votre préoccupation essentielle doit être : faire son travail et le faire bien afin d'en récolter les fruits non seulement à l'école aujourd'hui mais aussi dans la vie active demain.

Aux diplômés je dis : Vous êtes maintenant des cadres bien formés et vous devez être des responsables :

- capables de comprendre et de maîtriser l'évolution de nos unités agro-industrielles
- capables d'imaginer des solutions nouvelles et pertinentes aux problèmes relevant de votre métier
- capables de prendre des initiatives en toutes circonstances.

Vous savez que la formation d'élite, sachez-vous en montrer dignes.

Prenez en charge l'avenir de votre pays... Votre avenir.

Le Cameroun a confiance en vous.

Ayez confiance dans le Cameroun du Renouveau.

Vive le Centre universitaire de Ngaoundéré

Vive la province de l'Adamaoua

Vive le Cameroun.

NDLR : Les intérêts sont de la rédaction.

AUTANT LE DIRE...

NUL N'A LE DROIT...

Dites tout ce que vous voulez. En tout cas, les temps que nous vivons aujourd'hui sont des temps fort durs.

La preuve : On se sent à l'aise. On ne tremble plus au moindre souffle du vent. On n'a plus besoin, ô miracle du Renouveau !, de prendre le maquis pour dire quelque vérité... Mais, cela n'est pas une raison de considérer désormais l'erreur comme un exploit, la défaillance comme une mesure salutaire et la honte comme un acte de bravoure. Aujourd'hui comme hier, le vol reste le vol et il est essentiellement infamant, même si le voleur court toujours et se la coule douce.

Alors, quand, reprenant une rengaine publicitaire, les filles de joie appellent leurs clients et leur crient : « Si vous trouvez moins cher ailleurs... », et n'est pas drôle du tout, au contraire, c'est honteux, c'est triste à mourir. Car, nul n'a le droit, selon un vieux principe juridique, « de se vanter de sa propre turpitude ».

Patrice ETOUNDI-MBALLA

**A N N E X E 7 : RECOMMANDATIONS DU CONGRES INTERNATIONAL DE
L'UNESCO SUR L'ACCES UNIVERSEL AUX PUBLICATIONS.**

Distribution limitée

PGI-82/UAP/6

PARIS, le 15 septembre 1982

Original anglais

ORGANISATION DES NATIONS UNIES
POUR L'EDUCATION, LA SCIENCE ET LA CULTURE

PROGRAMME GENERAL D'INFORMATION

en collaboration avec la

FEDERATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHECAIRES
ET DES BIBLIOTHEQUES

CONGRES INTERNATIONAL
SUR
L'ACCES UNIVERSEL AUX PUBLICATIONS

Paris, 3-7 mai 1982

RAPPORT FINAL

II. RECOMMANDATIONS

Les débats du Congrès se sont traduits dans un certain nombre de recommandations qui ont été proposées et adoptées à la séance finale. Conformément à la pratique suivie pour les congrès internationaux organisés par l'Unesco, les résultats du Congrès international sur l'accès universel aux publications, y compris ses recommandations, sont adressés au Directeur général qui en assurera la diffusion et l'utilisation dans les milieux intéressés.

Eu égard au souhait de nombreux participants de voir le Congrès prolongé par un programme axé sur l'action, les recommandations ont été regroupées, lors de la mise au point rédactionnelle finale du rapport, de manière à faciliter le lancement de telles actions. Ainsi, un premier groupe de recommandations comprend celles qui demandent une action coordonnée des gouvernements, des organisations internationales et des professions concernées. Une autre série de recommandations demandent une action des Etats membres et la série suivante une action conjointe ou individuelle de l'Unesco et/ou de l'IFLA. Compte tenu, enfin, de la complémentarité prévisible de leurs activités futures, le Congrès sur l'UAP a formulé une série de recommandations à porter à l'attention du Congrès mondial du livre. Si elles sont adoptées lors de ce dernier Congrès, lesdites recommandations et la suite qui leur sera donnée apporteront un appui au Programme UAP axé sur l'action.

(a) Recommandations générales demandant une action conjointe, au niveau national ou international, des gouvernements, des professionnels et des organisations internationales

Les personnels de l'information devraient considérer les ressources documentaires confiées à leurs soins comme faisant partie intégrante de l'ensemble des ressources nationales et, lorsqu'il s'agit de documents rares, uniques ou difficiles à obtenir, de l'ensemble des ressources mondiales, et être conscients de leur responsabilité envers les utilisateurs des publications et de l'information.

Les personnels de l'information devraient étudier les moyens de promouvoir l'utilisation de leurs ressources et services documentaires et mettre au point, grâce à la recherche, des méthodes et des techniques améliorées pour évaluer les habitudes en matière de lecture et d'information, en tenant compte des aptitudes et des intérêts des utilisateurs actuels et potentiels.

Il conviendrait de procéder à des recherches permanentes sur les besoins d'information des utilisateurs de différentes disciplines et à différents niveaux d'instruction.

Des efforts devraient être entrepris pour aider les utilisateurs à identifier leurs besoins en matière d'information, les encourager à les exprimer et les orienter vers les sources appropriées, telles que bibliothèques et services d'information. Il conviendrait d'effectuer des recherches et des expériences afin de découvrir les moyens les meilleurs de parvenir à ce résultat.

De nouveaux efforts devraient être faits pour concevoir et mettre au point des techniques pour préparer et aider les utilisateurs à se servir des systèmes d'information et des bibliothèques.

Il conviendrait d'intégrer la formation des utilisateurs de l'information aux programmes officiels d'enseignement à tous les niveaux, dès le premier degré. Il faudrait renseigner tous les utilisateurs sur les diverses possibilités d'accès aux publications et à l'information et sur leurs modalités d'exploitation et, s'il a lieu, leur dispenser une formation à cet égard.

La formation professionnelle et la formation permanente du personnel de l'information devraient tendre à améliorer la possibilité de satisfaire les besoins des utilisateurs et à développer les compétences nécessaires à cette fin.

Il conviendrait d'accorder une attention spéciale aux besoins particuliers des handicapés et d'utiliser, chaque fois que possible, les technologies permettant de surmonter les obstacles d'ordre physique qu'ils rencontrent dans leur recherche d'un accès à l'information. Une attention spéciale devrait également être accordée aux besoins particuliers de ceux dont les difficultés de lecture tiennent à des causes autres que des handicaps physiques ou mentaux, par exemple les individus souffrant de retard dans l'apprentissage de la lecture ou du langage et ceux qui ont du mal à lire (y compris les personnes qui n'en ont pas l'habitude).

A mesure que se développe l'utilisation de la conservation et de la transmission électronique des textes, des efforts devraient être faits pour s'assurer que ces moyens sont utilisés pour améliorer et élargir l'accès et la disponibilité, en tenant dûment compte des dispositions concernant le droit d'auteur et de l'importance qu'il y a à saisir l'information publiée par ce moyen à intervalles réguliers aux fins d'archivage et de préservation permanente de ces textes à l'intention des générations présentes et futures.

4. Vu l'importance du programme du Contrôle bibliographique universel (CBU) et sa complémentarité avec le Programme UAP, il conviendrait de continuer à apporter tout l'appui nécessaire à la mise en oeuvre des recommandations faites en 1977 par le Congrès international sur les bibliographies nationales concernant le contrôle bibliographique à l'échelon national et universel et en particulier l'établissement de bibliographies nationales, la création de centres bibliographiques nationaux, le dépôt légal et les publications des organisations intergouvernementales et des organisations internationales non gouvernementales.

5. Les publications dans les langues des minorités devraient être encouragées, collectées et mises à la disposition du public.

6. Les plans nationaux de dépôt devraient prévoir au moins la conservation de toutes les publications nationales, de manière à pouvoir par la suite les fournir à titre de prêt ou par photocopie, dans le cadre des lois en vigueur sur le droit d'auteur.

7. En établissant les plans de dépôt, il convient de veiller à garantir que les doubles sont distribués aux parties intéressées tant à l'intérieur du pays qu'aux autres pays. Il convient d'entreprendre une étude pour concevoir le moyen le plus efficace et le plus économique de distribuer les publications en double à l'intérieur des pays et entre pays.

8. Les plans de dépôt devraient tenir compte de la nécessité d'assurer la conservation matérielle des publications, soit dans leur forme originale, soit au feu ou en plus de l'original, par le recours à des méthodes telles que la miniaturation et le codage électronique.

9. Comme la conservation et la préservation des publications, sur support papier ou autres supports, ont des conséquences majeures pour l'amélioration de l'accessibilité, et compte tenu des graves problèmes de la détérioration matérielle des supports de l'information occasionnée par des agents atmosphériques, chimiques, humains et autres, le Congrès recommande un plan d'action majeur dans les domaines connexes suivants :

- (a) que les États membres mettent en application des programmes nationaux de recherche-développement et de coopération internationale pour la conservation et la préservation des matériels d'information ;

- (b) que les méthodes de préservation dans une présentation différente de l'original soient étudiées, évaluées et appliquées chaque fois que nécessaire ;
- (c) que les résultats publiés de ces recherches et études soient incorporés dans une base de données ou tout autre fichier bibliographique ;
- (d) qu'une assistance pour la formation de spécialistes en conservation et en préservation soit fournie aux Etats membres ;
- (e) que les progrès réalisés en matière de conservation et de préservation ainsi que l'évolution des technologies dans ces domaines soient discutés régulièrement par un groupe d'experts constitué par l'Unesco en collaboration avec les organisations internationales compétentes.

On devrait évaluer l'expérience et le succès des arrangements de coopération régionaux et internationaux existant en matière de prêt interinstitutionnel, afin de déterminer leur valeur potentielle et la forme qu'il conviendrait de leur donner à l'avenir.

Lorsque les bibliothécaires sont tenus personnellement responsables du fonds dont ils ont la garde, ils devraient être dégagés de cette responsabilité en cas de perte ou de détérioration des publications survenant à l'occasion du prêt interinstitutionnel, ou d'utilisation illicite de la publication par le bénéficiaire.

Les pays qui possèdent ou qui créent des collections centrales destinées au prêt interinstitutionnel national devraient déterminer dans quelle mesure ces collections pourraient être utilisées également comme source internationale.

Dans chaque pays, les bibliothèques, les éditeurs, les libraires et autres personnes ayant un rapport avec l'accès aux publications devraient envisager d'établir des mécanismes de promotion de l'UAP, qui se chargerait d'identifier les obstacles, les problèmes, de concevoir des plans et des solutions, d'encourager et d'inciter les gouvernements et les institutions compétentes à agir, et de suivre les progrès.

Les organisations intergouvernementales, en particulier les institutions du système des Nations Unies, devraient faire tous les efforts pour améliorer la qualité de la production, le contrôle bibliographique, la distribution, la disponibilité, l'accès et l'utilisation de leurs documents et publications.

(b) Recommandations aux Etats membres, demandant une action au niveau national et international

Afin de jeter des bases solides assurant l'accès et la disponibilité des publications pour toutes les catégories d'utilisateurs, il est recommandé d'entreprendre, dans tous les pays où cela n'a pas encore été fait, une planification nationale des services de bibliothèque et de documentation, en se fondant sur les soins des utilisateurs d'information.

Les Etats membres devraient s'engager à considérer la libre disponibilité des publications comme un véritable service public et prendre les dispositions nécessaires pour que ce service soit assuré dans les conditions de rapidité les plus satisfaisantes et de coût les plus faibles.

23. Afin de réaliser l'accès le plus large possible à l'information et aux publications, les points d'accès devraient être développés et aussi largement répartis que possible. Ces points d'accès pourraient aller des grandes collections de publications au centre de prêt et de renseignements, en passant par les bibliothèques locales.

24. La mention "confidentiel" qui figure sur certains documents en limite sérieusement l'accessibilité. Il est conseillé aux Etats membres de mettre en place des procédures pour soumettre ce type de document à un examen périodique et décider éventuellement de leur retrait de la liste "confidentielle".

25. Les gouvernements et les organisations intergouvernementales compétentes devraient envisager les moyens de supprimer les obstacles qui empêchent ou restreignent l'accès aux publications de l'étranger sous diverses formes matérielles, par exemple : licences d'importation et d'exportation ; tarifs élevés des services postaux et des télécommunications ; droits de douane et autres impositions ; quantités insuffisantes de devises fortes pour les acquisitions.

26. Les gouvernements et institutions, nationales et internationales, devraient examiner le problème des publications de type non classique qu'ils produisent, en particulier de certaines catégories de publications officielles, des "semi-publications", des documents produits sous forme électronique et des matériels audiovisuels ; et prendre des mesures pour assurer un contrôle bibliographique effectif de ces documents ainsi que leur disponibilité.

27. Du fait du rôle important des bibliothèques dans le développement économique, social et éducatif, les Etats membres devraient soutenir et financer leur développement comme un objectif à priorité élevée, soit directement, soit avec l'aide de ressources extérieures provenant de la Banque mondiale ou d'autres banques de développement, du PNUD, de l'Unesco, d'organismes d'aide bilatérale, etc. Les Etats membres devraient assurer des ressources financières suffisantes aux bibliothèques pour leur permettre de suivre le développement de la recherche scientifique et autre et la publication de ses résultats. Les mesures nécessaires devraient être prises pour permettre le paiement d'abonnements à des périodiques.

28. Considérant qu'une politique nationale d'acquisition est un moyen efficace de garantir l'accès, à un niveau approprié, aux publications locales et étrangères, les Etats membres sont instamment priés :

(a) d'examiner, lorsqu'il y a une politique nationale d'acquisition, les niveaux atteints dans l'accès aux publications ainsi que les méthodes appliquées et de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que cette politique permet de faire face aux besoins futurs et de maintenir l'accès à un niveau efficace ;

(b) de prendre d'urgence des mesures, lorsqu'il n'y a pas une politique nationale d'acquisition, en vue d'en concevoir une, afin d'améliorer l'accès aux publications ;

(c) de veiller à établir une connexion étroite entre la politique nationale en matière d'acquisitions et les systèmes nationaux de prêt interbibliothèques et de dépôt.

29. Lorsque cela est possible, il devrait être élaboré des politiques sous-régionales ou régionales dans le cadre desquelles plusieurs pays, d'un commun accord, exécutent des programmes d'acquisitions planifiés dans l'intérêt de toutes les parties à l'accord.

30. Les Etats membres devraient veiller à ce que la bibliothèque nationale acquière, autant que possible, sous forme de documents primaires ou sous une autre forme (microfilms, fac-similés, etc.) les publications concernant le pays ou ses ressortissants parues dans d'autres pays, ainsi que les publications que font paraître ses ressortissants.

31. Les Etats membres devraient envisager d'établir des politiques destinées à garantir que les publications retirées des bibliothèques, des centres de documentation et des institutions similaires sont conservées et que les utilisateurs nationaux y ont accès en permanence ; ils devraient en outre veiller à ce que ces politiques et ces systèmes soient reliés aux systèmes nationaux d'acquisition et aux systèmes nationaux de prêt interbibliothèques.

32. Les Etats membres devraient entreprendre la production ou la reproduction en microformes ou sous forme électronique des publications officielles passées et actuelles.

33. Les Etats membres qui ont des politiques ou des systèmes nationaux de prêt interinstitutionnel devraient examiner le niveau et les méthodes actuels d'accès à leurs publications en termes de proportion de demandes satisfaites, de vitesse à laquelle sont fournies les publications et de coûts, et déterminer si ces politiques ou systèmes conviennent pour répondre aux besoins actuels et futurs.

34. Les Etats membres qui n'ont pas de politique nationale de prêt interinstitutionnel devraient envisager d'en élaborer une car c'est l'un des moyens indispensables pour améliorer l'accès. Des projets pilotes devraient être entrepris avec une aide internationale ou une aide sous d'autres formes, en vue de la création de systèmes nationaux de prêt interinstitutionnel qui serviraient de modèles pour d'autres.

35. Chaque Etat membre devrait se donner pour objectif de mettre ses publications nationales à la disposition des autres pays ainsi qu'à celle de ses propres ressortissants, soit sous forme de prêt, soit dans les limites de la législation en vigueur sur le droit d'auteur, sous forme de copies reprographiques.

36. Chaque Etat membre devrait identifier ou créer un centre national ou des centres nationaux, éventuellement rattachés aux institutions existantes, qui seraient chargés de contrôler les demandes internationales à l'arrivée ou au départ et de recueillir des statistiques relatives au prêt international. Lorsque la situation du pays s'y prête, ces centres pourraient aussi canaliser les demandes à l'arrivée ou au départ. Ils devraient en outre jouer un rôle dans la planification, la mise en place et la supervision de systèmes nationaux de prêt interinstitutionnel.

37. En vue de faciliter le prêt international, il est recommandé de suivre les orientations et les principes directeurs de l'IFLA concernant le prêt international.

(c) Recommandations adressées spécifiquement à l'Unesco et à l'IFLA et demandant une action individuelle ou conjointe en rapport avec l'UAP

38. L'Unesco devrait entreprendre une étude des problèmes relatifs aux imprimés nationaux des Etats membres ayant récemment accédé à l'indépendance et que seules possèdent des bibliothèques ou autres institutions situées hors de leurs pays d'origine. Entre-temps, l'Unesco devrait, dans le cadre de ses programmes d'aide aux Etats membres, aider à l'identification et à la localisation de ces imprimés, en tant qu'action prioritaire, dans la perspective du CBU et de l'UAP.

39. Il conviendrait de lancer dans un Etat membre, avec l'aide de l'Unesco, un projet pilote d'élaboration et d'application d'une politique et d'un système nationaux d'acquisition, pour servir éventuellement de modèle à d'autres pays.
40. L'Unesco devrait prier instamment les Etats membres qui ne l'ont pas encore fait de ratifier la Convention concernant les échanges internationaux de publications et celle concernant les échanges entre Etats de publications officielles et de documents gouvernementaux ; l'Unesco devrait aussi établir des mécanismes appropriés pour la mise en oeuvre de ces conventions, tels que des centres d'échange de publications.
41. L'Unesco devrait encourager les chercheurs à déposer des copies des rapports et publications résultant de recherches effectuées dans des pays en développement auprès de la bibliothèque nationale ou centrale du pays où ces recherches ont été effectuées.
42. L'Unesco et l'IFLA devraient patronner une étude sur la possibilité de créer une banque de microfilms pour la fourniture des copies de documents et de publications qui seraient demandées.
43. L'Unesco, l'IFLA et les autres organisations compétentes devraient effectuer ou réunir des études de cas permettant d'obtenir des données qualitatives et quantitatives concernant l'accessibilité des publications.
44. L'Unesco, en coopération avec l'IFLA, devrait aider les pays à concevoir et mettre en place des services nationaux de bibliothèques et d'information, en les aidant à déterminer leurs objectifs et à établir des directives, en leur fournissant des experts et en leur indiquant les différentes solutions possibles.
45. Lorsque les circonstances s'y prêtent, des études de faisabilité devraient être entreprises, avec l'appui de l'Unesco et d'autres organisations compétentes, sur la mise au point des politiques et des systèmes régionaux (multi-nationaux) de prêt interinstitutionnel.
46. L'Unesco et l'IFLA devraient continuer à appuyer les recherches pertinentes ; elles devraient aussi mettre au point des moyens appropriés pour évaluer, à mesure qu'il progresse, l'efficacité du Programme UAP.
47. L'Unesco et l'IFLA devraient continuer à appuyer l'UAP :
 - (a) en le faisant mieux connaître par la diffusion des conclusions des recherches et au moyen de publications ;
 - (b) en organisant des réunions régionales et nationales destinées à rechercher des solutions applicables à ces niveaux et en encourageant leur mise en oeuvre ;
 - (c) en s'efforçant de promouvoir des développements compatibles d'un pays à l'autre ;
 - (d) en reconnaissant l'importance de la contribution que les grandes bibliothèques de recherche du monde, en préservant et en mettant à disposition de vastes ressources et collections, apportent à l'accessibilité permanente des publications.

(d) Recommandations adressées au Congrès mondial du livre

3. Le Congrès a recommandé que les recommandations suivantes soient transmises au Congrès mondial du livre :

- (i) les gouvernements devraient attribuer une priorité élevée au développement des publications locales, en particulier dans les langues autochtones et dans celles des minorités, de façon à développer l'alphabétisation et l'éducation et à disséminer l'information ;
- (ii) les éditeurs, libraires et bibliothécaires devraient créer ou améliorer, selon le cas, les associations professionnelles qui peuvent fournir une infrastructure adéquate au développement des publications et de leur accès ; ces organismes devraient coopérer de façon à assurer un développement coordonné dans les questions d'intérêt commun ;
- (iii) les associations professionnelles compétentes devraient concevoir des programmes d'enseignement et de formation pour les éditeurs et les libraires, en particulier pour augmenter l'efficacité des libraires ;
- (iv) le gouvernement devrait, dans les pays qui en ont besoin, accorder un soutien financier direct aux éditeurs de livres d'enfants et de livres éducatifs ainsi que de livres scientifiques ;
- (v) ~~davantage d'efforts devraient être faits localement, éventuellement avec l'aide des gouvernements au début, pour produire du papier et d'autres matériaux de base nécessaires pour une édition dont les prix de revient et la qualité seraient compétitifs sur le marché international ; il faudrait pour cela mettre au point des techniques et des machines permettant d'utiliser les matières premières disponibles sur place, en portant une attention appropriée à la durabilité du produit ;~~
- (vi) le rôle des conseils nationaux de promotion du livre et de leurs équivalents comme agents d'action efficaces devrait être évalué.

CHAPTER 3 USING THE MEDIA FOR PUBLICITY

Using the Media for Publicity

Publicity Is What You Make of It

Publicity in the media is one of the most important facets of a library promotional program; it is the factual or advocated information put out in the form of news.

Although the dictionary definition of news gives emphasis to timeliness, rest assured that media representatives, too, are aware that the expression "That's news to me!" refers as much to facts well-known to some (i.e., that the library has more than books) as to the news concerning an event that happened today (new appointments to the board of trustees) or is anticipated soon (a film program scheduled next week). The media will use both your topical news items and your advocacy interpretations or information features when you know how to present them.

No news is bad news for any library that wants better usage, better funding, and better public support, but the news must be actively disseminated. Media people rarely come to the library to publicize its program—and many never come in at all. (On the other hand, they may turn up unbidden at the first hint of controversy.)

In all likelihood, you will never get all the media exposure you think you are entitled to as a worthwhile community resource and institution. And you won't get any simply on the premise that you deserve it. The competition for free space and time in the media is tough. To enter the lists successfully you must be armed with an understanding of the rules and strategies of the game.

Game Plan

You need a game plan and schedule. You must know what you want to say, why, when, and to whom. Sound familiar? You faced those same questions when you were formulating your total promotional program; if you did that, you know the direction your publicity activities should take and the relative priority you must give them. Whether you have three newspapers, five radio stations, four television stations, and dozens of house organs and newsletters as media outlets, or a single weekly newspaper and area radio station, your aim is the same—to get across an effective message at the right time, in the right place, and in the right way. You will never have complete free choice as to which medium you will use for what purpose unless, of course, you buy time or space. Among the factors outside your control are the local newspaper or station, policies or prejudices and the media prerogative to determine whether, when, or how much of a release will be used. You must plan and schedule realistically within these limitations.

A tentative calendar, listing and dating the routine and major media publicity you plan, particularly feature material, is an indispensable aid. All available outlets should be noted so that you can determine which will be most effective in terms of audience, timing, message format, and necessary lead time preparation. Determine how the various units fit into the total picture or message you hope to project. Publicity for its own sake or without a planned purpose is pointless.

Library service has a long and rich history, but society is now asking the question "What are you doing for us and why?" Your publicity must be designed to provide some answers and justifications. It is no longer enough to take the easy way out with only occasional appealing shots of tiny tots with picture books or rapt children at a story hour. Not only does this tend to reinforce an unwarranted opinion that the library is mainly for kids, it begs the question. One significant message that must be conveyed by more than cute photos is that the library has an important role in helping to combat the appalling level of semiliteracy in our communities today; the important and necessary story is the *how* and *why*. Only planned publicity can accomplish that. Too many librarians still believe that any publicity or mention, however haphazard, is good; this is the old "I-don't-care-what-you-say-about-me-just-so-you-spell-my-name-correctly" theory. It may not hurt, but it doesn't do much good either.

There is a great deal of questionable advice given to novice publicists regarding the rules for releases, but there is one fundamental rule that applies to all. Contact your media people personally, and find out about their preferences, needs, and interests. Learn the names of the persons with whom you will be dealing and send your material through the proper channels. This does not guarantee that more of your publicity will be used, but it will improve the chances about 50 percent.

Ideally, your path should be cleared by the library director and trustees who have the basic responsibility for establishing good relations and liaisons with media managements. The contact at this level will help immensely to assure the coverage you want. If there have been no previous efforts made in this direction, set up appointments and have your director or an eloquent trustee accompany you to briefing interviews. A frank and friendly approach will pay real dividends. Should you take an editor or station manager to lunch? Why not, if you have a good reason and something of value to impart to him/her? Their time is limited and important, but you may also be able to give them background information and news that will be helpful to them now and in the future. Don't be afraid to ask for advice; it will help everyone to do a better job. (You might also lobby for the appointment of a media representative to the board of trustees!)

Maintaining Good Media Relations

Be accurate at all times. Never release material that you have not checked and rechecked, right down to the certainty of the spelling of names. One good brouhaha with the media may wipe out a lot of past efforts to prove your reliability.

Be available. Make sure that the media people know how to reach you at all times. When a reporter needs background information, verification, or details of a late-breaking story, s/he wants it now, not tomorrow or next week.

Be consistent. When you have established a routine for sending out publicity, stick to it, so that the media can depend on you to fill available or reserved time or space.

Be discriminating. Know what is news and of interest to the public; avoid an overabundance of releases and trivial content. A form of Gresham's Law applies; if you send out too many unimportant releases, they will drive down the value of important ones.

Be fair. Send out the same or a similar release so that it arrives at the proper time for use by each medium, but give each one an occasional "exclusive" on an impartial basis.

Keep background information handy, whether it is general facts about the library or material dealing with specific issues. Part of the job of dealing with the media is educational. Uninformed reporters or new ones assigned to cover the library are one of the hazards of maintaining good relations. You will have to fill them in constantly, and be willing to repeat what may seem obvious to you.

Ask for due credit. Media people may use the library for personal reasons, but many depend primarily on their newspaper morgues or reference collections for the information they need in their daily work. Remind them of your reference service and encourage them to use it. Ironically, those who are aware of this and take full advantage seldom, if ever, publicly credit the library as the source. Following a call for assistance, you can tactfully suggest that the newspaper, radio, or television station use the phrase, "according to information supplied by the Cityville Public Library . . ." when appropriate in their stories. Remind them that the library is dependent upon public support to maintain the service and that their acknowledgment of help from the library is invaluable.

A N N E X E 9 : CONSTRUCTION ET AMENAGEMENT DES BIBLIOTHEQUES :

LA PLACE DE L'ORALITE DANS UNE BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE

(DANS LE CONTEXTE D'UN PAYS D'ORALITE).

MÉLANGES JEAN BLETON

CONSTRUCTION ET AMÉNAGEMENT
DES BIBLIOTHÈQUES



Ouvrage publié avec le concours du Centre national des lettres

ÉDITIONS
DU CERCLE DE LA LIBRAIRIE
35, rue Grégoire de Tours :
75279 Paris Cedex 06

A. Raphaël N'Diaye

**La place de l'oralité dans une bibliothèque publique
(dans le contexte d'un pays d'oralité)**

Dans le contexte de l'oralité, la bibliothèque publique, plus que d'autres catégories de bibliothèques, pose problème.

D'abord, par sa mission – s'ouvrir à tous sans aucune distinction d'aucune sorte – dont l'incontestable générosité bute irrémédiablement contre l'importance de l'analphabétisme, qui ne permet pas à la majorité du public visé d'avoir un accès direct au contenu des documents écrits, par la traditionnelle lecture.

Ensuite, parce que malgré la diversification des modalités d'utilisation du fonds de la bibliothèque publique, et en dehors même de cette traditionnelle lecture, celle-ci demeure, en tant qu'acte individuel impliquant isolement et silence, tout à fait privilégiée.

Dans le cadre d'une société où l'on se parle souvent, où l'échange verbal avec autrui est valorisé au point de constituer un critère d'appréciation de sa valeur éthique, vouloir développer la lecture à grande échelle doit faire réfléchir. Ainsi, autant par souci de justice sociale que d'efficacité, il faut prendre le pouls véritable de l'oralité, et juger de toutes ses implications dans la conduite d'une politique de lecture publique, comme dans l'aménagement des structures et des programmes des unités de lecture.

La place de la parole

L'oralité postule tout à la fois la primauté et l'importance de la parole. En Afrique, cette importance se note à travers les conceptions mises en œuvre par la pensée. De même, on peut les percevoir à travers les structures sociales et la diversité des productions orales.

La parole dans la pensée africaine

Toutes les études menées sur la parole chez les Dogon, les Bambara, les Ewé, les Fon, les Sereer, les populations bantu, etc., attestent la place particulière faite à celle-ci par la pensée traditionnelle africaine.

Ce qui frappe d'abord, c'est le pouvoir conféré à la parole, force créatrice à l'image du Verbe divin de la tradition biblique, mais avec cette différence que le Nommo – l'équivalent de ce Verbe dans la tradition dogon –, qui était au commencement auprès d'Amma (de Dieu), «... continue à faire être toute chose..., ne cesse partout d'être chair... d'engendrer ». Car Nommo est d'abord pouvoir de métamorphose.

Ce pouvoir créateur de la parole n'est pas circonscrit uniquement à la parole divine. La parole sortant des lèvres de tout homme peut avoir ces vertus car, « selon la pensée africaine, l'homme exerce sa maîtrise sur les choses grâce à la parole ; par elle il peut les changer, les rendre agissantes et leur commander¹ ».

Cette parole-action, selon l'expression de Louis Lassana Sogodogo², a un pouvoir qui se note jusqu'au niveau du nom, véritable expression verbale de la personne humaine dans la diversité de ses composantes. Et puisque l'homme est engagé dans un devenir qui peut moduler notablement son être – notamment au moment d'événements comme les grandes initiations –, il change de nom lorsque celui qu'il porte n'arrive plus à exprimer adéquatement son être réel.

L'intimité du rapport qui lie l'homme à son nom est telle qu'on peut attenter à la vie de celui-ci par la médiation de celui-là. Bien plus simplement, la seule nomination intensive de quelqu'un, même pour, par exemple, dire du bien de lui en le louant, peut avoir un effet négatif sur sa destinée, en se traduisant par des échecs successifs, des accidents, etc. D'où toute une série de rituels à base de bains préventifs et curatifs pour neutraliser les effets négatifs de la nomination en faisant « descendre les bouches³ ».

Pouvoir de vie et pouvoir de mort, la parole est, dans la pensée africaine, une réalité vénérée et crainte, recherchée et évitée, manipulée avec abondance, mais également avec parcimonie car il faut toujours tendre vers sa maîtrise. Même si la vie moderne nous conduit de plus en plus à prendre quelque distance vis-à-vis d'une telle conception de la parole, celle-ci n'en est pas moins présente et forte aujourd'hui

1. Janheinz JAHN, *Muntu l'homme africain et la culture néo-africaine*, Paris, Éditions du Seuil, 1961, p. 151.

2. Louis Lassana SOGODOGO, *Structures et images de la poésie négro-africaine d'expression française (avec la double influence de la poésie traditionnelle africaine et des poètes européens)*, thèse de doctorat, Université de Lille III, 1981, p. 44.

3. Cf. A. Raphaël N'DIAYE, *La notion de parole chez les Sereer*, thèse de doctorat de 3^e cycle, Université de Paris III, 1981, notamment les p.360-369 sur la « descente des bouches ».

dans notre vie quotidienne. Elle est tout aussi présente dans notre littérature moderne écrite, qu'elle soit d'expression française ou anglaise.

Toutes ces données montrent, qu'en Afrique, il existe une sensibilité toute particulière vis-à-vis de la parole. Nos politiques de lecture publique se doivent d'avoir une bonne intelligence du phénomène, en en appréhendant notamment les manifestations au plan social.

La parole dans la vie sociale

La conception qui vient d'être esquissée est entièrement investie au plan social. Le corps social est structuré de façon à prendre en charge et à développer des fonctions de parole clairement spécifiées. D'où, non seulement les griots dans les sociétés traditionnelles hiérarchisées, mais aussi les maîtres initiateurs, les chefs de clans, les prêtres, les diverses classes d'âge des deux sexes (adolescents, adultes, vieillards), les groupes professionnels (chasseurs, forgerons, potières), chacun de ces groupes détenant des traditions propres.

En réalité, une analyse affinée du corps social permet chaque fois de noter qu'il y a une répartition des fonctions de parole par référence aux catégories sociales, aux âges et aux sexes, qu'il s'agisse de sociétés hiérarchisées avec une structure politique centralisée, ou de sociétés tribales ou claniques. C'est cette organisation qui a donné à l'oralité la base sociale de son développement, lui permettant de se traduire par une tradition orale abondante⁴. Au plan de la structuration du village, cette organisation s'est appuyée sur des espaces communautaires, lieux de rencontres et d'échanges. C'est dans ces espaces ou dans leur proximité que sont généralement aménagés les *abris de la parole*.

L'importance de l'oralité se note aussi au plan du comportement de l'individu. Celui-ci doit manifester sa sollicitude vis-à-vis de l'autre par la parole qu'il lui adresse et dont la forme première et préliminaire est constituée par les salutations. En effet, le premier acte de reconnaissance d'une personne, c'est la parole qu'on lui adresse. A l'inverse, dès qu'il y a refus d'adresser la parole, il y a indifférence, animosité, voire mépris.

Dès lors, l'on ne saurait s'étonner de la place faite à l'échange verbal et de la valeur qui lui est reconnue. Cette valeur est d'ordre social et thérapeutique, car l'échange, malgré ses déboires et ses déviations possibles, est largement socialisant et sécurisant.

4. Pour se faire une idée de la diversité et du contenu des traditions orales africaines, on peut se reporter avec intérêt à la typologie qu'en dresse Jan VANSINA dans son ouvrage intitulé : *De la tradition orale, essai de méthode historique*, Musée Royal de l'Afrique Centrale, 1961, p. 119 et sqq.

La valeur de l'échange tient aussi au fait que toute parole humaine véritable implique autrui. C'est pourquoi la tradition africaine considère que seul le verbe des morts est solitaire et n'implique pas de réponse.

Le soliloque participe de ce verbe ou de la folie.

Ainsi, l'importance de l'oralité manifeste une certaine spécificité de notre civilisation orale. Procédant à un parallèle entre celle-ci et la civilisation écrite, Basile-Juléat Fouda souligne :

« La plume est plus stable, mais plus matérielle. La lèvre est plus fugitive, mais plus proche de l'homme intérieur. La parole clamée livre la pensée en un clin d'œil ; la lecture gravée ahane pour en donner une figuration visible. La littérature écrite, affaire d'écrivains et de lecteurs, relève de la contemplation muette et suspend le temps dans un geste figé. La littérature orale, affaire de parleurs et d'écouteurs, relève de l'action dialogale et épouse le cours du temps... Les civilisations plus extérieures, plus conquérantes et plus prométhéennes, se sont acheminées et fixées dans la littérature écrite. Les civilisations plus intérieures, plus spirituelles et plus apolliniennes affectionnent la littérature orale et s'y cantonnent⁵. »

Aujourd'hui, il ne s'agit plus de se cantonner dans la littérature orale ou, plus largement, dans la tradition orale.

Une question fondamentale est cependant de savoir comment, tout en ouvrant grandement nos sociétés orales à l'écrit, préserver, sinon mieux encore, féconder et enrichir les valeurs positives de l'oralité ?

La question plus modeste qui nous implique et à laquelle il nous faut tenter de répondre, est de savoir comment mettre l'oralité au service des bibliothèques pour diffuser des connaissances et de l'information, faire accéder à des loisirs et à la diversité des cultures.

Ce faisant, nous envisageons l'oralité ici autant comme contenu (les traditions orales, cf. Vansina), que comme un mode de diffusion de la connaissance, avec ses démarches et procédés pédagogiques, ses espaces spatio-temporels, ses matériaux d'application, etc.

Quel recours à l'oralité ?

Dès qu'on aborde l'oralité comme lieu de la connaissance, on corrige d'emblée une certaine vision de l'analphabétisme. Celui-ci n'est plus systématiquement synonyme d'ignorance, mais simple incapacité à

5. « De la littérature orale négro-africaine » in *Colloque sur l'art nègre*, tome I, Présence Africaine, 1967, p. 283-284.

déchiffrer des documents écrits, ceci d'ailleurs à cause de la langue et des graphes utilisés.

L'analphabète est donc bien plus celui qui s'est cantonné dans les sphères d'un savoir traditionnel dont les contenus et les formes peuvent être surannés par rapport au contexte moderne. Cependant, il demeure généralement avec lui – tout au moins en Afrique –, d'une part une haute idée de la connaissance, disséminée selon les cas avec parcimonie et sélectivement, d'où la généralisation du modèle initiatique ; d'autre part, des savoirs précis dont on peut encore faire un bon usage dans la vie moderne, après les avoir longtemps ignorés, sinon méprisés.

Jugeons de la portée de ce type de connaissance et des démarches mises en œuvre avec le témoignage de ce guérisseur du nom de Ségouca D., quarante ans passés, qui vit actuellement dans l'un des quartiers de Dakar (in *Vie meilleure*, n° 1, mars-avril 1985, p. 26) :

« J'ai quitté ma famille quand j'étais jeune pour aller chercher le "savoir". J'ai séjourné chez un grand nombre de guérisseurs au Mali, en Guinée, en Gambie, au Burkina. J'ai payé les leçons qu'ils m'ont données en travaillant pour eux dans leurs champs, en leur faisant des dons en nature et en argent. Parfois, pour tel ou tel secret, ils exigeaient du bétail, de l'or, des cauris, etc. Entre mes leçons, je faisais du commerce pour payer mes cours. J'ai ainsi passé de longues années loin des miens. Je suis revenu avec un solide bagage médical et je me suis marié. Ceux de mon âge qui étaient restés au village s'apprétaient à devenir grands-pères... J'ai donc sacrifié beaucoup de ma jeunesse et de mon argent pour apprendre et encore maintenant je dois m'éloigner chaque année de ma jeune femme pendant des semaines et des mois pour continuer à apprendre. On ne finit jamais d'apprendre. »

En réalité, l'exemple de ce guérisseur peut être très largement multiplié. La démarche qu'il met en œuvre était de règle pour certains griots-historiens. Nous retrouvons tel un aspect du voyage initiatique que les traditions africaines ont consacré.

Ce voyage ne se confond pas toujours avec l'initiation habituelle, organisée jadis systématiquement au niveau des villages⁶. Il la complète et parachève une formation suivie bien antérieurement.

C'est parce que les données passées en revue nous suggèrent les promesses dont l'oralité est riche, que celle-ci doit avoir une place

6. Sur la conception de la connaissance, le voyage initiatique et l'initiation traditionnelle, voir Dominique ZAHAN, *Religion, spiritualité et pensée africaines*, Payot, 1970, p. 87-105, et *Société d'initiation bambara. Le NDommo. Le Koré*, Mouton, 1960.

conséquence dans nos bibliothèques. Cette prise en compte devrait se manifester à travers :

- ses tenants ;
- ses contenus ;
- ses démarches et procédés pédagogiques ;
- son public ;
- ses cadres spatio-temporels ;
- ses supports matériels.

Les tenants des traditions

Imaginons de donner la parole, dans une bibliothèque publique, aux maîtres du verbe : griots, conteurs, historiens, poètes, généalogistes... ; aux tenants des techniques traditionnelles : forgerons-bijoutiers, boisseillers, teinturiers, potiers, maçons... si familiers avec notre environnement ; aux classes ou associations d'âge porteuses de notre littérature orale de jeunesse ; aux guérisseurs et pharmacologues traditionnels comme aux éleveurs professionnels, etc. Il est sûr que, d'emblée, nous ouvririons ainsi cette bibliothèque à tout un public important, mais régulièrement marginalisé. La seule présence de ces détenteurs de traditions diverses est un symbole dont le sens sera vite perçu.

En les invitant à devenir acteurs dans la vie de la bibliothèque, ce peut être pour qu'ils enseignent ou illustrent l'art de la parole, développant ainsi une approche sans doute différente mais complémentaire de celles que l'on retrouve dans les nombreux ouvrages écrits aujourd'hui sur l'expression et la communication orales.

En réalité, les tenants des traditions devraient pouvoir aborder pour le compte de la bibliothèque, et chaque fois que cela est possible, les domaines du savoir dont ils ont la charge et la maîtrise.

L'option pourrait être d'avoir des programmes mensuels ou trimestriels sur des thèmes choisis (par exemple, le mois de la teinture, du bois, des métaux, du banco, etc.) et de mettre en parallèle les données de la tradition et les écrits modernes. Ce serait non seulement à l'occasion d'expositions, mais aussi au cours de rencontres entre les traditionnistes et les spécialistes modernes des questions abordées.

Les contenus

Cette démarche est encore plus aisée à définir et à structurer à partir des contenus des traditions dont le bibliothécaire doit avoir une bonne connaissance. Leur présence à la bibliothèque peut être assurée sous la forme d'enregistrements sur des supports magnétiques ou vidéographiques effectués lors des passages des traditionnistes à la bibliothèque, avec leur accord. Ce pourrait être aussi à partir de copies consenties par les centres de collecte des traditions, lorsqu'ils existent. Il se peut, par

ailleurs, que la bibliothèque ait la possibilité de faire elle-même ses propres collectes, ce qui n'irait pas sans difficulté.

Quels que soient les processus mis en œuvre, on peut retenir la nécessité d'avoir, dans le fonds de la bibliothèque, une *collection d'additions orales* ; il faut veiller à sa croissance et à son enrichissement réguliers. Cette collection devrait être accessible au même titre que le fonds de documents écrits, et sa consultation collective ou individuelle, garantie. Compte tenu des limites que la recherche connaît encore chez nous, et du faible développement de l'édition dans nos pays, de nombreuses informations issues de nos terroirs ne peuvent être accessibles autrement.

Les procédés et démarches pédagogiques

Comment la tradition opère-t-elle pour faire passer et pérenniser ses messages ? Quels procédés et quelles démarches met-elle en œuvre ? Les derniers varient-ils et selon quels critères ? Serait-ce selon la forme, le contenu ou le public visé ?

Ces quelques interrogations montrent que la saisie des procédés et démarches pédagogiques mis en œuvre par la tradition, constitue une question ardue, insuffisamment traitée par les recherches menées jusqu'ici sur l'oralité. Pourtant, il est possible de mesurer aisément tout le parti qu'on peut tirer, dans une bibliothèque publique, de la maîtrise de ces procédés auxquels les usagers visés sont naturellement sensibles. Le bibliothécaire devrait veiller à avoir ici la documentation la plus large possible. Il devrait surtout saisir l'opportunité du passage à la bibliothèque des tenants des traditions, afin d'étendre son champ de connaissance et d'expérimentation dans ce domaine.

Le public

Nous l'avons déjà vu : l'aménagement, dans les programmes de nos bibliothèques publiques, d'une place conséquente pour l'oralité, est un gage d'ouverture de celles-ci à la frange la plus importante de nos populations. Il s'agit autant d'utiliser les voies offertes par l'oralité pour la diffusion de ses messages, que d'amener les usagers, dont elle constitue le patrimoine, à se reconnaître dans le nouvel instrument – la bibliothèque – qu'on prétend mettre à leur disposition. Pour atteindre ce double objectif, rien de tel que de redonner la parole aux « analphabètes », surtout aux vieillards, auxquels la tradition a défini une mission d'enseignement, aujourd'hui confisquée par l'école moderne.

*Mieux vaut vieillesse qui enseigne
que vieillesse qui sait.*

dit le proverbe sereer. Car à quoi sert un savoir qu'on n'enseigne pas ?

Les usagers lettrés seront aussi concernés par une telle orientation des activités de la bibliothèque, dans la mesure où ils ont besoin de revivifier leurs racines ébranlées par l'acculturation.

Pourtant, il ne peut s'agir de cantonner le large public ainsi touché dans le ghetto de ses propres savoirs, mais de le mener progressivement à partir de ces derniers, à la découverte de l'univers fabuleux qui existe dans les livres. C'est la raison pour laquelle un équilibre est à instaurer entre les différentes composantes du programme de la bibliothèque ; équilibre qu'on pourra moduler à partir d'une connaissance sociologique du milieu et des besoins clairement identifiés du public.

Les cadres spatio-temporels

a) Cadres spatiaux

Nous savons toute l'importance que revêt l'aménagement d'un espace selon les fonctions qu'on entend y faire jouer.

On peut dire de la bibliothèque publique qu'elle constitue un espace aménagé de façon à rendre possible, sinon à favoriser, une communication multiforme, avec différents types de rencontres, de comportements, d'attitudes.

La tradition africaine a, de son côté, aménagé ses espaces de rencontres. Pour leur conférer une portée maximale, elle les a souvent situés au cœur des villages, avec les habituels *abris de la parole*.

A ces espaces généralement bien connus, il faut ajouter tous ceux que la formation traditionnelle – formelle et informelle – utilise comme cadre. Une analyse des processus et des différents paliers de cette formation aiderait dans l'identification de ces espaces de la communication. Prenons à titre indicatif l'exemple sereer, dont les cinq paliers et espaces reconnus de la formation sont les suivants :

- la case ;
- la cour de l'unité d'habitations ;
- la place du quartier ;
- le pâturage ;
- l'enclos des initiés⁷.

Peut-on rapprocher les espaces de rencontres et de communication définis par la tradition et ceux définis pour la bibliothèque publique ?

La question peut s'entendre de deux façons :

- d'une part, par le transfert de fonctions entre espace à vocations similaires, de la tradition à la bibliothèque, et inversement ;

7. Ce modèle est valable dans les zones du pays sereer où l'élevage est pratiqué, ce qui signifie qu'ailleurs (sur la côte, par exemple) il devrait être partiellement revu.

- d'autre part, par l'utilisation des espaces de la tradition pour l'implantation de la bibliothèque ou la récréation au sein de celle-ci des espaces de la tradition.

Ajoutons à cette double dimension le problème de la forme des espaces de la tradition dont le transfert au niveau de la bibliothèque pourrait impliquer des choix architecturaux déterminants.

Il est sûr qu'en raison de sa complexité, la question mérite une étude circonstanciée. Elle est ardue du fait que nous n'avons pas une maîtrise suffisante de la tradition sous l'angle de ses espaces. Elle l'est aussi du fait que les transferts de fonctions entre espaces à vocations similaires ne peuvent être automatiques, en raison d'implications multiples qui tiennent à l'environnement, à la psychologie des usagers, aux règles sociales, dont la traditionnelle séparation des âges et des sexes, etc.

Cependant, un premier niveau de réponse peut être l'implantation de la bibliothèque dans l'espace de rencontres et d'échanges traditionnellement situé au cœur de l'agglomération, de sorte que la bibliothèque puisse être assimilée à cet espace, avec toutes ses charges sociologiques et affectives, et qu'elle se place dans la proximité de l'abri de la parole. Dans ce cas, l'espace intérieur à la bibliothèque, tout comme celui qui lui est extérieur, peuvent être mis à profit. Afin de rendre l'espace extérieur plus « opérationnel », on peut le conserver dégagé dans son ensemble, mais ombragé par endroits...

b) Cadres temporels

Toute société organise ses occupations selon un certain découpage du temps. Comment la tradition africaine découpe-t-elle le temps pour en consacrer des séquences à la diffusion de connaissances, d'informations ou de loisirs, ou plus simplement à la communication ?

Quelle est la conception du temps sous-jacente à ce découpage ? Trois réponses partielles m'ont personnellement édifiées sur la complexité de cette autre interrogation. Il s'agit :

- du calendrier des fêtes traditionnelles au Sénégal, établi par les Archives culturelles du Sénégal ;

- des travaux de madame Christiane Seydou sur la notion du temps chez les Peul ;

- d'une enquête sur la notion du temps chez les Sereer, enquête que j'ai personnellement effectuée en 1980.

Il m'apparaît, au vu de ces quelques données, que l'offre de services de la bibliothèque publique, surtout lorsqu'elle doit être alimentée en partie grâce à l'oralité, implique nécessairement une prise en compte du calendrier des manifestations de communication et, plus subtilement, une bonne perception de la notion du temps, telle qu'elle est définie par la tradition locale.

C'est dire que, là aussi, le meilleur parti ne sera tiré de l'introduction de l'oralité dans la bibliothèque publique que si nous élargissons notre

connaissance et notre maîtrise de cette notion, ainsi que du calendrier établi pour toutes les manifestations qui donnent corps à l'oralité.

Les supports matériels

Les productions orales, surtout celles de la littérature orale, sont souvent solidaires de supports matériels qui en constituent comme des prolongements. C'est la raison pour laquelle – et sans chercher à transformer la bibliothèque publique en un musée ethnographique – il faut retenir la présence périodique de ces supports, pour illustrer les programmes choisis.

◆ Comment organiser le mois de la teinture, recueillir à cette occasion les traditions liées à la teinture, sans exposer les instruments et les produits de cette activité ?

◆ Comment organiser le mois du travail agricole, recueillir et faire entendre à cette occasion les traditions des grands cultivateurs, faire exécuter les chansons de culture, sans faire voir et toucher les instruments aratoires ?

Mais, par-delà la présence périodique ainsi garantie, il faut en permanence dans la bibliothèque quelques supports matériels choisis, dont la fonction sera d'acclimater celle-ci au contexte local. A l'inverse, la bibliothèque donnera, de la sorte, le gage qu'elle prend effectivement en compte l'oralité.

On le voit : le recours à l'oralité dans une bibliothèque publique peut revêtir de multiples facettes. Il s'agit de conférer à celles-ci un caractère global qui en fasse un tout cohérent. Par ailleurs, les activités fondées ou inspirées de l'oralité doivent être dans leur ensemble en équilibre avec les autres composantes du programme général de la bibliothèque. Et, dans ce programme, la lecture, activité irremplaçable parce que fondée sur l'autonomie de l'utilisateur, doit avoir une place de choix, ou tendre vers cette place⁸.

En effet, l'on ne saurait oublier qu'une bibliothèque est d'abord un temple de l'écrit, quelles que soient les voies détournées par lesquelles il faut passer pour accéder au contenu de cet écrit ! Et il s'agit aussi d'éclairer la conscience de nos populations, d'alimenter leur

8. Je réaffirme souvent ma conviction profonde qu'il nous faut, dans les cultures orales, aménager de plus en plus un temps à consacrer à la lecture et à l'isolement et, corrélativement, à la réflexion, à la méditation et au rêve, toutes choses déjà pratiquées par nos érudits et lettrés en langue arabe et dont on retrouve des bases dans la tradition. Tout est question d'équilibre.

imaginaire et leur réflexion grâce à l'écrit qui sommeille dans la bibliothèque et qu'il faut chaque jour ressusciter en en faisant usage.

À l'épreuve de l'expérience

Quittons à présent les chemins de la réflexion théorique pour interroger l'expérience : la démarche préconisée, normative pour l'essentiel, peut-elle s'incarner positivement ? Quelle sanction notre expérience en a-t-elle donnée ?

En lisant les lignes qui précèdent, on peut avoir quelque peu le sentiment que la charrue a été mise avant les bœufs. Ceci d'autant que la réflexion bibliothéconomique est avide d'expériences vécues qui permettent de partir du concret vers le théorique.

Différents facteurs ne m'ont pas permis de m'en tenir strictement à un tel schéma.

◆ Il y a d'abord la jeunesse de l'expérience sénégalaise en matière de lecture publique. Organisée sur la base de textes juridiques à partir de 1976, cette expérience a vu sa mise en place administrative démarrer en 1978, et c'est maintenant qu'elle passe réellement dans sa phase opérationnelle.

◆ Il y a ensuite l'intérêt que j'ai toujours porté, d'une part au statut de la parole en Afrique, d'autre part à la rencontre entre l'oralité et l'écriture⁹.

D'où la réflexion prospective pour aider à défricher un terrain problématique, à défaut de pouvoir baliser les voies à suivre.

Cependant l'expérimentation n'est pas tout à fait absente de notre démarche, même si elle ne couvre pas toutes les facettes définies pour l'introduction de l'oralité dans la bibliothèque publique.

L'accès au contenu des documents

Soulignons d'abord que l'option clairement affirmée du Sénégal est de jumeler la lecture publique et l'animation culturelle. Il s'agit de promouvoir la première par la seconde et d'alimenter la seconde par

9. D'où une certaine orientation de mes recherches avec :

- une maîtrise de philosophie : *Le pouvoir de la parole dans la pensée africaine*, Université de Paris I, 1971 ;
- un mémoire de bibliologie : *Le livre dans une culture de tradition orale*, ENSB, 1972 ;
- un doctorat de 3^e cycle sur le thème : *La notion de parole chez les Sereer*, Université de Paris III, 1981.

la première. Dans cette optique, nos bibliothèques publiques régionales comptent toutes des techniciens de l'animation culturelle (niveau baccalauréat + trois ans).

On peut synthétiser leur démarche en disant qu'ils font appel, dans leurs programmes, à des *signes sonores, visuels, gestuels et matériels*, en « parlant le livre », en le projetant, en le jouant et en l'exposant.

a) Signes sonores

Il s'agit ici de méthodes traditionnellement en usage dans les bibliothèques publiques, avec la lecture à haute voix pour des groupes constitués ; les clubs de lecture avec, dans certains cas, la participation d'écrivains sénégalais ; l'explication du contenu d'un livre, suivie de discussions (quelquefois en langue nationale) ; l'audition de concerts de musique ou de récitals de poèmes. Ici la jonction entre la tradition et le livre n'est pas encore suffisamment réalisée.

b) Signes visuels

Pour l'essentiel, il s'agit de projections de films, dont quelques-uns sont tirés de la littérature sénégalaise (*Xala, La Noire de Njangaan...*), avec des dialogues en langue nationale wolof. Il y a aussi – mais moins fréquemment sans doute – la projection de diaporamas. Sur ce plan, la Direction des bibliothèques publiques a un projet par lequel elle entend réemballer le contenu d'un livre sous la forme d'un diaporama, avec reprise du texte, résumé ou sélection des passages essentiels, dans sa traduction en langues nationales.

Le projet, soutenu par la Fédération internationale des associations de bibliothécaires, est dans sa phase expérimentale avec deux diaporamas déjà réalisés dont l'un a été projeté dans différentes villes du pays, face à des publics variés. L'un de ces publics était constitué en majorité d'analphabètes. Le message est fort bien passé.

Une autre expérience, qui a retenu l'attention de la Direction des bibliothèques publiques, est menée par un jeune Sénégalais. Elle consiste à réaliser, à partir de mêmes planches, des diaporamas et des bandes dessinées, grâce à des contes traditionnels ; le texte demeurant entièrement en langue nationale. Là aussi, le message passe bien, et notre service entend utiliser largement les productions de ce jeune Sénégalais.

c) Signes gestuels

Bien que je n'aie pas parlé de l'introduction de la gestuelle traditionnelle dans la bibliothèque publique, l'ayant considérée comme faisant un tout avec les textes oraux, il convient de prendre la juste mesure de sa portée et d'en bien connaître les registres. C'est une donnée qu'on peut mettre à profit et que les animations théâtrales utilisent.

Le théâtre, on le sait, allie le plus souvent le geste à la parole. Au Sénégal, il alimente certains de ses programmes à partir de pièces

écrites et de romans tels que les *Bouts de bois de Dieu*, de Sembène Ousmane, *La Grève des battu* de Aminata Sow Fall, *Une si longue lettre*, de Mariama Ba. L'adaptation des dialogues en langue nationale wolof, pour les deux derniers, et le passage à la télévision nationale, avec un succès énorme¹⁰, d'*Une si longue lettre*, œuvre jouée par une troupe non professionnelle, montrent tout le parti qu'on peut tirer du théâtre dans nos bibliothèques. C'est la raison pour laquelle les animateurs culturels font appel à des troupes théâtrales plus ou moins affiliées aux structures régionales de l'action culturelle.

d) Signes matériels

Pour l'essentiel, il ne s'agit pas encore d'objets de la tradition, mais d'expositions de photographies et – surtout – de tableaux contemporains. Il reste un effort tout particulier à déployer ici ; et cet effort devrait inaugurer l'entrée, dans les bibliothèques, des tenants des techniques traditionnelles et de l'artisanat moderne.

Du programme d'activités à la définition des espaces requis

En réalité, la présence des objets matériels dans la bibliothèque publique pose un problème d'espace.

Ce problème est plus globalement posé pour l'ensemble des activités qui ont été définies pour la bibliothèque publique.

Par-delà les questions de coût de réalisation qui ne peuvent trouver leur solution ici, il s'agit de savoir quel traitement et quelle structuration faire subir à l'espace réservé à la bibliothèque publique pour lui permettre de prendre en charge ce programme d'activités.

~~Et nous voilà de nouveau confrontés à l'aménagement de l'espace, avec sa somme de contraintes souvent contradictoires.~~

~~Nous retrouvons en même temps les préoccupations qui ont nourri une bonne partie de la vie de Jean Bleton auquel ces *Mélanges* sont offerts. Quand, étudiant à l'École nationale supérieure des bibliothèques, je suivais son cours, avec le sentiment de ne pas être vraiment concerné, je ne me doutais pas qu'un jour je serais à mon tour confronté au difficile problème qui a dû hanter ses nuits : définir l'espace, la forme et les volumes des bibliothèques à bâtir. Me voilà lié à la définition, sur le plan architectural, des structures de la Bibliothèque publique centrale de Dakar, à la fois bibliothèque centrale du réseau national de bibliothèques publiques du Sénégal, bibliothèque publique de la ville de Dakar et bibliothèque régionale de la région de Dakar. De même, me voilà~~

10. Des femmes analphabètes des quartiers populaires de Dakar ont demandé, après la retransmission télévisée, que le roman leur soit lu et traduit en wolof.

associé à la définition, toujours sur le plan architectural, des complexes culturels régionaux que le Sénégal veut réaliser, et qui comprendront : une bibliothèque publique, un musée et un centre culturel. Avec la pleine conscience – comme nous l'enseignait Jean Bleton – qu'ici les erreurs se payent cher. Aux prémices de cette nouvelle aventure, dans laquelle me voilà embarqué, qu'on me pardonne de ne pas oser prétendre dire la voie à suivre. □



Les

Bibliographie sélective

Basile-Juléat FOUA : « De la littérature orale négro-africaine » in *Colloque sur l'art nègre*, tome I, Présence Africaine, 1967, p. 281-306.

Marcel GRIAULE : *Dieu d'eau. Entretiens avec Ogotemméli*, Fayard, 1966.

Janheinz JAHN : *Muntu. L'homme africain et la culture néo-africaine*, Éditions du Seuil, 1961.

A. Raphaël N'DIAYE : *La notion de parole chez les Sereer*, thèse de doctorat de 3^e cycle, Université de Paris III, 1981.

Louis Lassana SOGODOCO : *Structures et images de la poésie négro-africaine d'expression française (avec la double influence de la poésie traditionnelle africaine et des poètes européens)*, thèse de doctorat, Université de Lille, 1981.

Jan VANSINA : *De la tradition orale. Essai de méthode historique*, Musée Royal de l'Afrique Centrale, 1972.

Dominique ZAHAN : *Religion, spiritualité et pensée africaines*, Payot, 1970.

Dominique ZAHAN : *Sociétés d'initiation bambara. Le NDommo. Le Koré*, Mouton, 1960.

1. Q

197
hand:
le, l'a
physi
perso
aux i
main:

197
rendr
install

198

198
partie
la cul

◆ p

◆ c

du Liv
à la le

◆ p

social
adapt

Ce r
pas et

dans t

les arc

Tout
réflécl



* 9 5 7 1 9 8 0 *