

IDRC - Lib
67108

CENTRE DE DOCUMENTATION
I N A D E S
CB B.P. 8
ABIDJAN 08
(Côte d'Ivoire)

Projet CRDI 3P -80 -140 du 23 Mars 1981
SPQR Phase II - (Septembre 80-Septembre 83)

Information
Sciences
Archival Copy
3-P-80-0140

R A P P O R T F I N A L
=====

S O M M A I R E

	Page
BUTS et MOYENS du SPQR	1
I - Le développement de la correspondance	2
1. La publicité	2
2. Analyse de la correspondance	5
3. Rapidité et personnalisation des réponses	11
II - Appui pédagogique et extension du réseau	12
III - Les malettes circulantes	15
IV - Les microfiches	17
CONCLUSION	19

17594

Ce rapport est présenté tel qu'il a été reçu par le CRDI du(des) bénéficiaire(s) de la subvention accordée pour le projet. Il n'a pas fait l'objet d'un examen par les pairs ni d'autres formes de révision.

Le présent document est utilisé avec la permission de INADES-Formation.

ARCOM
1983-10
11-54

TABLE DES MATIERES

BUTS ET MOYENS DU S.P.Q.R.	1
I - LE DEVELOPPEMENT DE LA CORRESPONDANCE	2
1 - LA PUBLICITE	2
1.1. - L'impact de la publicité	2
1.2. - Les revues qui ont fait connaître le S.P.Q.R.	3
1.3. - La publicité à perte ou sans réponse	4
1.4. - Quelques conclusions pour l'avenir	4
2 - ANALYSE DE LA CORRESPONDANCE	5
2.1. - Origine des questions	5
2.2. - Quel est notre public?	6
2.3. - Les services rendus par le S.P.Q.R.	8
2.4. - Besoins exprimés à partir des questions	9
3 - RAPIDITE ET PERSONNALISATION DES REPONSES	11
3.1. - Raccourcir les délais des réponses	11
3.3. - Personnalisation des réponses	11
II - APPUI PEDAGOGIQUE ET EXTENSION DU RESEAU	12
1 - La création de manuels pédagogiques.	12
2.- La formation des stagiaires.	13
3 - La progression du réseau documentaire.	13
4 - LA RECHERCHE	14
III - LES MALLETES CIRCULANTES	15

RAPPORT S. P. Q. R.

Phase II

BUTS ET MOYENS DU S.P.Q.R.

Lorsque le S.P.Q.R. - Service Permanent Question-Réponse - a été lancé en septembre 1977, avec l'appui du CRDI, il avait pour objectif de participer à l'effort de développement des pays africains

- en répondant de la façon la plus appropriée possible aux questions posées par le moyen de bibliographies commentées, de courtes synthèses, de listes d'adresses ;
- en orientant les correspondants vers des personnes compétentes ou des spécialistes ;
- en fournissant des moyens de lecture et de recherche aux opérations d'animation rurale.

Pour ceci le S.P.Q.R. devait s'appuyer sur les moyens suivants :

- . développer le service nécessaire à partir de la bibliothèque de l'INADES ;
- . acquérir des ouvrages de références ;
- . recruter des documentalistes africains ;
- . entreprendre une campagne de publicité dans les journaux, revues, par radio, télévision...
- . organiser une petite bibliothèque circulante pour les opérations d'animation rurale de Côte d'Ivoire.

Il devait aussi par des réponses personnalisées, sensibiliser les correspondants à leur propres besoins d'information et leur permettre de préciser ces besoins. Par accord du 23 mars 1981, il était convenu avec le CRDI, que dans la Phase II, le S.P.Q.R. étendrait et améliorerait ses activités et plus spécifiquement

- *"ajouterait quelques institutions au réseau déjà existant, ce qui étendra son rayonnement géographique par l'utilisation de ces centres comme relais entre le S.P.Q.R. et les utilisateurs sur le terrain ;*
- *"lancerait un système de microfiches et affinerait la méthode questions-réponses directes et personnalisées ainsi qu'un emploi de la photocopie plus adaptée aux besoins des individus."*

2.

La présente évaluation a pour but d'examiner les résultats de ces expériences, à travers les différents types d'intervention : correspondance, malles de livres, microfiches. Pour les microfiches, un rapport détaillé a été envoyé à Monsieur Ndiaye, le 30 juin 1983. Nous n'envisagerons ici que son articulation avec le S.P.Q.R.

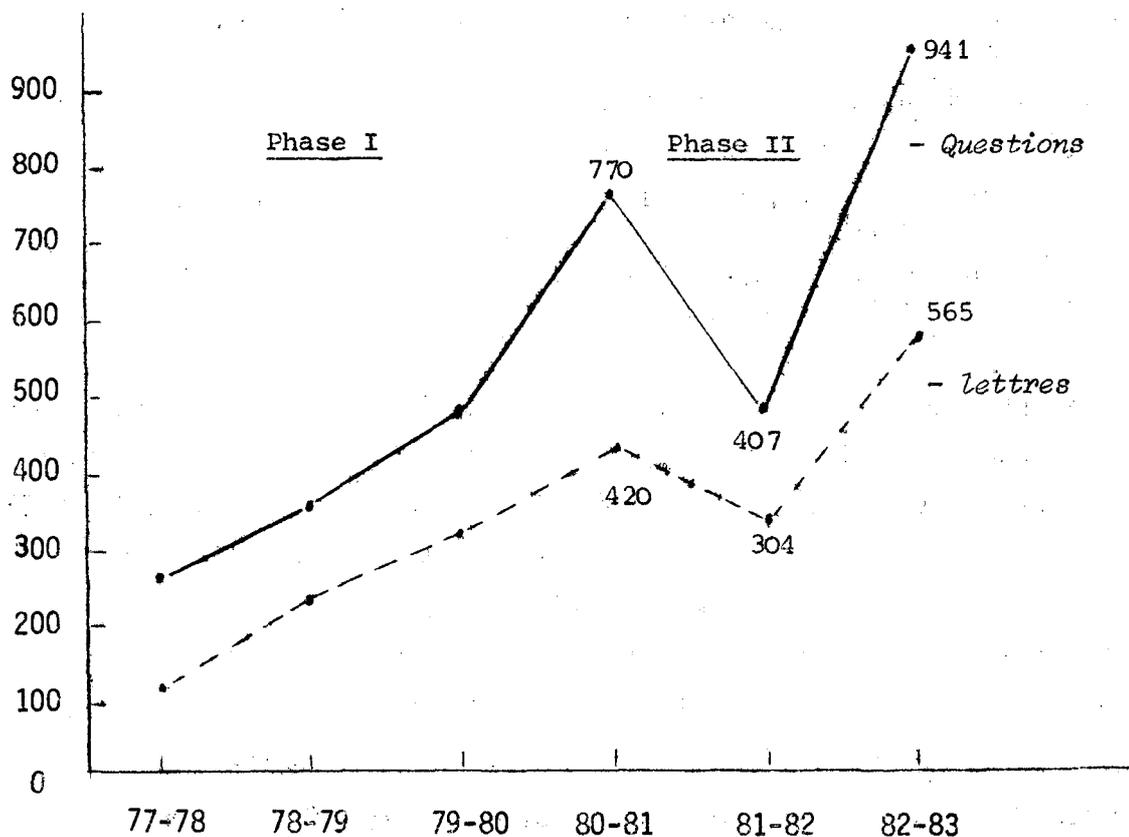
I - LE DEVELOPPEMENT DE LA CORRESPONDANCE

I - LA PUBLICITE

1.1. - L'impact de la publicité

Comme le montre ce tableau, la croissance de la correspondance continue pendant la Phase I (1977-1980), se poursuit en Phase II (avec un fléchissement en 1981-1982) puisque la courbe reprend son mouvement ascendant en 1983 :

- . 420 lettres avec 770 questions en 1980-1981 ;
- . 565 lettres avec 941 questions en 1982-1983.



La publicité faite en 1981-1983 a certainement contribué à cet essor du S.P.Q.R. Nous voudrions en dégager les grands axes.

1.2. - Les revues qui ont le plus contribué à faire connaître le S.P.Q.R.

Nous avons voulu atteindre un public cible : populaire (rural et urbain) composé de jeunes, de femmes et petits fonctionnaires. Pour cela nous avons choisi, comme support publicitaire, des revues à grand tirage diffusées pour la plus part, sur un grand nombre de pays d'Afrique Noire.

Le courrier reçu montre que le numéro 5/82 de Pirogue, et les revues Bingo et Amina, sont des bons supports.

L'interview d'Aimée Adou, avec photos, dans Ivoire-dimanche en mai 1983, a provoqué une très nombreuse correspondance : mais le style des lettres ne correspond pas toujours aux services que se propose de rendre le S.P.Q.R.

L'article paru dans "Rencontres", le journal des prêtres et religieux de Côte d'Ivoire, a touché un public beaucoup plus restreint et défini, mais qui n'est pas sans intérêt.

Le tableau suivant résume ce que nous venons de dire :

PERIODIQUE	DATE	TIRAGE	PUBLIC TOUCHE	ECHOS POUR LE SPQR
PIROGUE	05-82	15.000	Jeunes (Afrique de l'Ouest)	Bon support
AWOURA-AMINA	06-82	85.170	Femmes	Positif mais difficile à évaluer
BINGO	09-82	108.000	Populaire rural et urbain (Afrique de l'Ouest).	Bon support
IVOIRE-DIMANCHE	25-05-83	70.000	Hebdomadaire populaire ivoirien	Beaucoup de lettres, certaines ambiguës et superficielles
RENCONTRES	06-83	600	Prêtres et religieux de Côte d'Ivoire	Des lettres de religieux

4.

D'autres moyens d'atteindre des publics spécifiques ont aussi été mis en oeuvre pendant cette période :

Grâce aux adresses fournies par le "Non Formal Education Center" de Michigan State University, nous avons pu envoyer à 200 personnes s'occupant de l'éducation des adultes le N° 06/82 d'"Agridromo" (la revue d'Inades-formation) avec une note présentant le S.P.Q.R. Certaines nous ont écrit ensuite.

Enfin, le 8 mars 1983, nous avons envoyé une lettre circulaire aux universités et divers organismes, les informant de nos principales publications à savoir : le Fichier-Afrique, les microfiches, le S.P.Q.R. et Suggestions de lectures. Si les réponses n'ont pas été très nombreuses, cependant des modalités d'échanges ont été proposées : envoi de stagiaire, microfichage d'archives. Mais pour l'instant, les moyens financiers semblent faire défaut pour l'aboutissement de ces propositions.

1.3. - La publicité à perte ou sans réponse

En 1982, nous avons fait une demande de publicité à "Jeune Afrique", la revue la plus largement diffusée en Afrique, mais nous n'avons pas obtenu de réponse.

Par ailleurs, nous avons dû renoncer à la publicité télévisée et radiodiffusée, beaucoup trop onéreuse : en 1982, la minute d'écoute s'élevait à 60.000 F.CFA, la location du studio 80.000 F.CFA.

En 1981, nous avons aussi fait paraître des encarts publicitaires dans certaines revues, telles : "Politique africaine", "Newsletter" de Michigan State University, et des publications canadiennes, qui n'atteignaient pas le public susceptible d'être intéressé par le S.P.Q.R.

1.4. - Quelques conclusions pour l'avenir

Nous constatons que nos efforts publicitaires ont porté du fruit. L'accroissement de la correspondance suit souvent, à quelques semaines près, les annonces publicitaires. Nous avons maintenant une meilleure connaissance du type de campagne d'information à mener. Certaines revues à grand tirage, la télévision ou la radio, ne sont pas forcément les vecteurs les plus appropriés. Il nous semble qu'il ne faut pas mépriser les médias qui atteignent des publics plus restreints et plus spécialisés. Les circuits modestes rejoignent souvent des personnes ayant de réels besoins d'information.

Certains organismes tel le CEPAS au Zaïre ou le bureau d'Inades-formation à Dapaong (Togo), un périodique comme "Famille et développement" de Dakar ou encore Radio France Internationale ont proposé spontanément leurs services et ont présenté le S.P.Q.R. à leurs publics. Leurs interventions nous ont valu des réponses intéressantes.

Il convient donc de bien définir notre "public-cible" et les relais permettant de l'atteindre. Déjà, à travers la correspondance et les fiches d'évaluation qui reviennent, nous percevons un réseau de correspondants réguliers qui entretiennent un dialogue avec nous et diffusent notre adresse autour d'eux.

Reste à savoir comment atteindre les publics d'Europe, du Canada ou des U.S.A. qui souhaitent une information sur l'Afrique Noire.

2 - ANALYSE DE LA CORRESPONDANCE

2.1. - Origine des questions

On assiste à un resserrement des ères géographiques touchées. Il nous a paru intéressant de mettre en évidence dans le tableau ci-dessous notre impact dans les pays où travaille Inades-formation. 53,5 % des demandes adressées au S.P.Q.R. viennent en effet de ces pays :

Pays d'origine des questions S.P.Q.R.	Nbre de questions reçues	Pourcentage
1. Pays où INADES-formation est implanté.	504	53,5 %
Côte d'Ivoire	196	
Burundi	10	
Cameroun	97	
Ethiopie (anglophone)	0	
Haute-Volta	34	
Kenya (anglophone)	3	
Rwanda	4	
Tchad	8	
Togo	26	
Zaïre	126	
2. Autres pays d'Afrique	292	31 %
- en Af. de l'O. francophone	124	
- en Af. Centrale francophone	141	
- en Af. anglophone	17	
- reste de l'Afrique	10	
3. Europe et Amérique du Nord	123	13 %
4. Asie et Amérique Latine	22	2,5 %
TOTAL :	941	100

On constate que sur un total de 941 questions posées en 1982-1983 :

- 504 viennent des pays où est implanté Inades-formation. Trois pays se dégagent nettement et représentent 83 % de la correspondance sur ces dix pays : la Côte d'Ivoire (196 questions), le Zaïre (126 questions), le Cameroun (97 questions).
- 292 questions viennent des autres pays d'Afrique : (soit 31 % du total général).

Les pays africains anglophones sont en régression, ce qui est normal puisque nous avons répondu en français et systématiquement renvoyé la correspondance au Non-Formal Education Center de Michigan-University, sauf durant le passage du Père Yves Morel de février à juin 1983.

- 123 lettres proviennent d'Europe et d'Amérique du Nord. Elles sont souvent rédigées par des étudiants africains ou des coopérants prêts à partir. Nous ne visions pas ce public au départ, mais peut-être n'est-il pas à négliger.
- 22 questions nous parviennent d'Asie et d'Amérique Latine : les échanges et la coopération sud-sud ne sont pas faciles. Pourtant l'existence du S.P.Q.R. est parvenue dans ces pays sans que nous l'ayions cherché. Cependant, il nous semble difficile pour l'instant d'étendre notre réseau vers ces pays.

On remarque ainsi que, dans certains pays comme le Rwanda, le Burundi, le Tchad, le Kenya et l'Ethiopie, le rôle de relais d'Inades-formation n'a pas joué. Cela est dû à la langue pour les anglophones ou les pays à faible taux d'alphabétisation ; cela est dû aussi à l'éloignement et aux difficultés d'acheminement du courrier, quand il ne s'agit pas malheureusement de guerre comme au Tchad. On voit l'intérêt qu'il y aurait à créer sur place, dans ces pays, des services-S.P.Q.R. autonomes qui pourraient être appuyés par Abidjan.

2.2. - Quel est notre public ?

Pour mieux saisir le public qui fait appel au S.P.Q.R., nous avons essayé de regrouper le public selon son niveau de culture générale et de responsabilité sociale. Nous avons dégagé 4 catégories et indiqué pour chacune le pourcentage approximatif qu'elle représente pour l'année 1982-1983. :

- Le public de niveau universitaire représente 36 %.

Il s'agit d'enseignants, professeurs, étudiants, ministres de culte, bibliothécaires-documentalistes, hauts fonctionnaires, entrepreneurs de grandes sociétés.

- Le public des formateurs intermédiaires représente 25 %.
Il comprend les encadreurs agricoles et autres, des agents de santé, des animateurs d'organismes.
- Le public des "petits métiers" (niveau 3e) représente 15 %.
Il englobe les employés, artisans, agriculteurs moyens.
- Le public des chômeurs et petits paysans représente 24 %.

Le S.P.Q.R. tient donc le pari qu'il s'est fixé au départ : garder le contact avec des chercheurs et agents économiques responsables (61 %) et avec un public modeste (39 %).

Le tableau ci-dessous permet de suivre l'évolution sur trois ans. Il prend pour base le nombre de lettres reçues et non pas le nombre de questions posées.

Activités des correspondants Phase II	1980-1981	1981-1982	1982-1983
Enseignement - professeurs	20	55	77
Etudiants	100	48	101
Formateurs d'adultes - encadreurs	88	60	44
Agriculteurs	19	11	70
Employés - artisans	49	38	55
Animateurs d'organismes d'aide	1	1	15
Ministres de cultes	19	4	35
Bibliothécaires	15	26	31
Professions inconnues ou chômeurs	109	61	136
TOTAL	420	304	565

Le quart environ ne mentionne pas ses activités : il s'agit souvent de jeunes sans travail, à la recherche d'une formation, d'un emploi.

Viennent ensuite les élèves et étudiants, puis les agriculteurs, encadreurs, agents de développement et de santé dont le nombre a spécialement augmenté en 82-83 ; proches d'eux, on trouve les formateurs d'adultes et animateurs, mais en déclin sur les deux précédentes années.

Les enseignants, responsables d'établissements scolaires et chercheurs forment aussi un groupe conséquent.

Quatrième catégorie socio-professionnelle, les employés, artisans et responsables d'entreprises ; les deux premiers nommés sont soucieux de formation professionnelle, ou bien veulent améliorer leurs équipements et leur gestion ; les entrepreneurs s'intéressent aux questions de marché.

Puis on dénombre les "ministres des cultes" et religieux.

Les bibliothécaires forment aussi un groupe relativement important. Parmi eux se trouvent les responsables des bureaux d'Inades-formation qui veulent augmenter leur fonds documentaire.

8.

2.3. - Les services rendus par le S.P.Q.R.

Le S.P.Q.R. envoie six types de réponses :

- 1) des listes d'adresses à ceux qui veulent des renseignements sur une formation professionnelle. Nous donnons ainsi à nos correspondants les moyens de poursuivre leur recherche quand nous n'avons pas nous-mêmes les renseignements demandés.
- 2) des bibliographies à des chercheurs, des étudiants, des formateurs et encadreurs (en particulier Inades-formation pour la préparation de ses nouvelles brochures) et aussi à ceux qui se préparent à venir en Afrique. Certaines bibliographies sont à composer de toute pièce pour répondre à des besoins ponctuels.
- 3) des photocopies de documents. Un article bien choisi peut répondre à des questions posées par nos correspondants. Mais autant nous estimons nécessaire de reproduire un document pour satisfaire un organisme de développement qui cherche des informations sur les technologies appropriées, autant nous sommes prodiges lorsqu'il s'agit de répondre à des questions de type scolaire. Le nombre de photocopies a diminué en 1983, en raison de l'aide apportée par Yves Morel qui a répondu par des synthèses ou des explications personnalisées là où, auparavant, on se contentait d'envoyer un document photocopié plus ou moins adapté à son demandeur. La qualité des réponses y a gagnée.
- 4) des brochures faites par Inades-formation (cours d'agriculture, Agripromo etc.) ou par Inades-documentation (Suggestions de lectures).
- 5) des dépliants donnant des informations sur les instituts INADES.
- 6) des lettres personnalisées. Si un problème technique peut recevoir une réponse objective, en quelque sorte standardisée, il n'en est plus de même pour les problèmes personnels humains (interrogations sur le sens de l'histoire, les religions, les relations familiales, inadaptations diverses d'individus isolés). Dans ce cas, une relation de confiance est indispensable. Il est clair que la présence au S.P.Q.R. d'une personne ayant une large culture et une solide expérience humaine, devient alors une nécessité pour satisfaire celui qui nous écrit.

Le tableau ci-dessous montre la part très importante (47,5 %) de nos réponses personnalisées. Il montre aussi les besoins en informations techniques et pratiques, non couverts par les sources habituelles d'information ou les organismes de développement : 117 questions (soit 12,5 % du total général).

TYPES DE SERVICES RENDUS PAR LE S.P.Q.R.	NOMBRE DE QUESTIONS	%
- Renvoi à d'autres organismes plus spécialisés.	29	3 %
- Réponses personnalisées	447	47,5%
. à des questions d'ordre intellectuel	194	
. à des questions techniques et pratiques	117	
. à des problèmes personnels	136	
- Renseignements	465	49,5%
. listes d'adresses	146	
. bibliographies	109	
. photocopies	84	
. brochures	38	
. dépliants INADES	88	
TOTAL	941	100

2.4. - Besoins exprimés à partir des questions

Nos utilisateurs cherchent avant tout des renseignements pratiques mais ils posent aussi des questions d'intérêt général et des problèmes personnels. Nous nous trouvons devant un grand éventail de questions qui exigent souvent pas mal de recherche, beaucoup de temps et des compétences multiples. Est-il possible de dégager à partir de ces questions quelques besoins essentiels ?

Pour voir plus clair, nous avons pensé qu'il serait intéressant de faire appel à un sociologue pour qu'il étudie de près les 2.500 questions que nous avons reçues depuis la fondation du S.P.Q.R. Un professeur de sociologie qui fréquente régulièrement notre salle de lecture à Abidjan a été intéressé par ce projet et se propose de mettre à notre disposition un étudiant. En attendant donc les conclusions d'une étude plus systématique, nous pouvons cependant dégager quelques besoins qui reviennent fréquemment :

10.

- a) la première préoccupation semble être de trouver une place dans la vie : Combien de demandes tournent autour de questions de ce genre : Quelle formation suivre ? Quelle école faire ?
- b) une autre préoccupation consiste à acquérir un savoir-faire. Les demandes de formation peuvent aller dans ce sens. Mais elles sont moins claires que des questions comme celle-ci : Quel procédé employer pour arriver à tel résultat ?
- c) les thèmes indiquent aussi des tendances. (cf. tableau ci-dessous).

THEMES DES QUESTIONS	80-81	81-82	82-83	TOTAL
- Economie développement bibliothéconomie	135	59	173	367
- Agriculture élevage santé hygiène	133	85	181	400
- Religions croyances problèmes personnels	115	63	138	317
- Formation emploi INADES	156	101	182	439
- Ethno-sociologie politique littérature divers histoire-géographie	230	113	267	610
TOTAUX	770	401	941	2.112

Sur trois années de fonctionnement du S.P.Q.R., nous constatons un intérêt grandissant pour l'économie et le développement, la santé et l'hygiène, le travail de l'INADES et des questions personnelles psycho-sociologiques ou religieuses. Peut-être, le public s'adapte-t-il peu à peu à nos propres préoccupations et nos compétences ? Dans les pays qui nous connaissent mieux (Côte d'Ivoire, Cameroun, Zaïre), on constate qu'après une première vague de lettres posant des questions multiples d'ordre scolaire, on se trouve en relation avec des personnes et des organismes qui connaissent mieux notre

spécificité (problèmes d'agriculture, de développement, de technologies appropriées, de sciences humaines).

- d) certaines questions plus réflexives nous sont posées par des étudiants ou des agents sociaux en vue de préparer un exposé ou une intervention.

3 - RAPIDITE ET PERSONNALISATION DES REPONSES

Parmi les objectifs que nous nous sommes fixés, la rapidité des réponses et leur personnalisation nous paraissent essentiels pour la réussite du S.P.Q.R.

3.1. - Raccourcir les délais des réponses :

Les délais de réponses sont parfois longs, soit que les postes acheminent le courrier avec une sage lenteur (jusqu'à deux mois pour le Zaïre), soit que les lettres arrivent en période de congés de nos services, soit encore que notre personnel peu nombreux soit surchargé de travail.

INADES-documentation n'a pour l'instant qu'une documentaliste à plein temps pour le S.P.Q.R. : Mlle Aimée ADOU. La Directrice est souvent obligée d'intervenir pour l'aider dans son courrier. La période septembre-décembre consiste en général à rattraper le retard cumulé. Cette année, pourtant, de février à juin 1983, nous avons profité de la présence d'Yves MOREL pour supprimer tout retard dans le courrier, ce qui favorise le dialogue et la confiance avec nos correspondants.

En tenant compte du temps de la recherche et de la frappe, nous sommes arrivés à répondre à toutes les lettres dans les huit jours qui suivent leur arrivée.

3.2. - Personnalisation des réponses

Comme nous l'avons dit plus haut, une grande partie de nos réponses est "personnalisée". Ceci a été de notre part, un effort systématique.

Bien que des bibliographies aient été faites, ainsi que des réponses-types, il est rare que le S.P.Q.R. n'ait pas à adapter sa réponse. On distinguera les problèmes techniques pour lesquels on peut répondre par des fiches, et les problèmes humains (questions personnelles, problèmes d'emploi, interrogations sur l'histoire, les doctrines, les religions) qui requièrent des réponses plus circonstanciées.

12.

Quand les correspondants retournent le bulletin d'expédition, ils manifestent en général leur satisfaction, en particulier quand on leur envoie une bibliographie dont la collecte a demandé du travail. Certains s'empressent d'envoyer de nouvelles questions.

II - APPUI PEDAGOGIQUE ET EXTENSION DU RESEAU

Les six dernières années ont été une période de mutation pour le centre et de mise en place d'un réseau de documentation. Peu à peu, les questions matérielles se sont estompées. Mais, à mesure que le Centre grandissait, il acquérait une expérience dont d'autres souhaitaient profiter. Il a donc été amené à jouer un rôle nouveau d'appui pédagogique à des centres documentaires en création, à des centres existants, moins bien ou différemment équipés, ou tout simplement aux propres centres-relais qu'il a mis en place dans les bureaux nationaux d'Inades-formation.

Le rôle d'appui pédagogique a pris 4 aspects :

1° La création de manuels pédagogiques :

A la demande du "Non formal education center" de l'Université de Michigan (USA), nous avons été amenés à rédiger deux manuels pour guider les personnes désirant un centre documentaire en Afrique et préparer un réseau. Puis, à la demande de M. Ndiaye du CRDI, nous avons rédigé un manuel pour présenter la manière dont le S.P.Q.R. s'est constitué et fonctionne à INADES-documentation.

Nous avons aussi composé trois manuels au cours de l'année :

- Organisation et gestion d'un centre de documentation (mars 1983).
- Comment organiser et gérer un réseau de documentation (mars 1983).
- Orientations pour créer un service Questions-Réponses (juin 1983).

Ces manuels, mis en vente à l'accueil de notre salle de lecture, intéressent nos stagiaires en formation et toute personne travaillant dans un centre de documentation. Il est probable que nous serons amenés par la suite à produire d'autres documents pédagogiques (en style simple) pour présenter les microfiches ou d'autres services qu'il nous paraît utile de faire connaître.

2° La formation des stagiaires

Nous recevons de multiples demandes de formation de stagiaires. Malheureusement, ce service nous perd du temps, désorganise nos travaux internes et n'est pas rémunéré par les demandeurs. Nous sommes donc obligés de limiter ce service aux centres qui nous offrent une contrepartie sous forme d'échange de publications, d'informations ou de services particuliers.

Nous avons pris en charge 4 stagiaires au cours de la seconde phase du projet S.P.Q.R.

- Mlle Brigitta Menzal de RESADOC, à Bamako, en décembre 1981. En contrepartie nous avons une bonne collaboration avec RESADOC qui nous a en particulier aidé à répondre à une question d'un correspondant du S.P.Q.R.
- M. Thiendou Niang, chef de Centre de documentation du Ministère de l'Agriculture du Sénégal, à Dakar, en mars 1983. Son passage nous a permis d'élaborer un protocole d'accord avec le centre de Dakar.
- M. Jean-Pierre Aboa, étudiant à l'EBAD (Ecole des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes de Dakar), a fait son stage de fin de première année en septembre 1983 à INADES-documentation.

Mlle Dielia Koné (Inades-formation Haute-Volta) en juin 1983.

3° La progression du réseau documentaire

Nous avons fait appel à un certain nombre d'organismes susceptibles de répondre avec plus de patience aux questions qui nous étaient posées :

- Le CIEH (Centre d'Information sur les Eaux et problèmes Hydrauliques) de Ouagadougou qui a répondu avec compétence à la question : Comment rendre claire une eau argileuse avec les moyens simples dont dispose un village ? Réponse polycopiée complétée par l'envoi d'ouvrages permettant de résoudre le problème.
- RESADOC de Bamako qui, comme nous l'avons dit à propos de la formation du stagiaire, a répondu à une question sur les habitudes alimentaires des Bambara.
- Le GRAAP de Bobo-Dioulasso
- Le CESAO de Bobo-Dioulasso
- Le GRET de Paris qui a répondu à nos correspondants, bien qu'avec beaucoup de retard.

14.

- Le "Non Formal Information Center" de Michigan University (USA) qui répond aux lettres qui nous sont adressées en anglais.
- APICA (Centre d'Appui pour les Technologies Appropriées) à Douala.

Par ailleurs, les centres relais d'Inades-formation donnent quelques espoirs :

- Au Cameroun, Maroua a demandé des photocopies d'articles, des microfiches, une aide pour organiser sa documentation.
 - . Yaoundé demande des microfiches.
 - . Douala a servi de relais pour répondre sur place à des demandes d'informations.
- Au Zaïre, le CEPAS utilise des microfiches.
- En Côte d'Ivoire, Bouaké attend de l'aide pour organiser sa documentation et créer un réseau d'information sur les problèmes agricoles. Il est un bon utilisateur des mallettes circulantes.
- En Haute-Volta, Ouagadougou demande des bibliographies, de l'audiovisuel, de l'aide pour organiser sa documentation et apprendre à utiliser les microfiches.
- Le Tchad a répondu à un correspondant au sujet d'un projet agricole et par l'intermédiaire du CEFOD il demande des photocopies et microfiches.
- Le Togo sert de relais pour la formation de petits agriculteurs et artisans.
- Le Rwanda est en train d'élargir son réseau par le contrat passé avec le CFRC (Centre de Formation et de Recherche Coopérative). Nous restons en lien avec eux pour répondre aux services qu'ils expriment et établir un échange d'informations.
- Le Burundi reste encore un peu à l'écart.
- Avec le Kenya et l'Ethiopie, le barrage de la langue constitue un obstacle réel.

4 - LA RECHERCHE

La technicité croissante des problèmes auxquels nous sommes confrontés, l'obligation d'évaluer notre travail pour ouvrir des pistes d'avenir sûres et rentables, le désir de mieux rentabiliser notre centre et mieux servir les publics que nous visons, nous amènent à organiser la recherche au sein du centre. Des enquêtes sociologiques, des manuels pédagogiques, des visites sur le terrain, des préparations de dossiers, des contrats avec les centres sont à prévoir de façon plus systématique. Le monde de l'information est en pleine mutation. La Directrice a besoin d'être aidée par un chercheur permanent ou de trouver des collaborateurs multiples pour des tâches successives de recherche. Ce qui renvoie à un problème financier.

III - LES MALLETTES CIRCULANTES

Les mallettes circulantes sont des envois de livres à des centres de formation qui en font la demande. Elles avaient intéressé des opérations d'animation rurale en Côte d'Ivoire (jusqu'à 10 opérations en 1979-1980) certains bureaux nationaux d'Inades-formation : Togo, Haute-Volta, Burundi, Cameroun, plus un professeur dans le Nord de la Côte d'Ivoire. Les bureaux d'Inades-formation demandaient surtout des ouvrages de formation et les centres d'animation rurale souhaitaient en outre des romans africains et des publications de détente.

Durant cette deuxième phase, les chiffres ont décliné et la rotation des mallettes s'est ralentie. En effet bien que le nombre des ouvrages disponibles se soit accru en passant de 608 en juin 1980 à 783 en février 1983, le nombre des demandeurs a diminué en Côte d'Ivoire : de 11 à 7 ; quant aux mallettes envoyées dans les bureaux d'Inades-formation elles peuvent rester plus d'un an à l'extérieur sans revenir alors qu'elles sont prêtées pour une durée de trois mois. Quelles sont les causes de cette situation ?

D'abord, on ne confie pas les mallettes aux Postes et Télécommunications. Elles n'atteignent leur destination ou ne reviennent que si un responsable les prend ou les ramène à Abidjan.

Ensuite lorsque le responsable de l'opération ou du centre ne s'en occupe pas personnellement, rien ne se fait. C'est le cas pour Trokpadrou en Côte d'Ivoire où le responsable est absent. Les lecteurs éventuels des opérations avouent qu'ils sont souvent, peu intellectuels pour lire.

Les bureaux nationaux ayant une bibliothèque n'éprouvent peut-être plus le besoin de ces mallettes.

Enfin il arrive que ces livres soient mal gérés et perdus. Dans ce cas, le centre demandeur est en situation de gêne et de dette à l'égard du S.P.Q.R. et la relation est interrompue.

A ces considérations il faut ajouter que la correspondance depuis les opérations vers INADES-documentation est rare, sauf dans le cas de certains bureaux nationaux.

Etant donné que la vocation de l'INADES-documentation est d'étendre son rayonnement géographique par l'utilisation de ces centres comme relais entre le S.P.Q.R. et les utilisateurs sur le terrain (convention du 23 mars 1981), plusieurs solutions se présentent :

- a - relancer la politique des mallettes circulantes par une publicité adéquate, mais savoir qu'on s'expose aux mêmes déceptions et difficultés ;
- b - considérer les mallettes circulantes comme l'étape préparatoire aux bibliothèques appartenant aux centres et désormais s'attacher surtout aux conseils et à l'aide que l'INADES-documentation peut apporter aux centres pour leur permettre d'accroître leur fonds de livres et de documents. Effectivement, par leur correspondance certains bureaux nationaux (Togo, Cameroun, Burundi) montrent qu'ils ont le souci d'augmenter leurs moyens dans ce domaine.
- c - convertir le fonds de la bibliothèque circulante en bibliothèque de quartier. L'implantation de l'INADES dans un quartier populaire d'Abidjan, Abobo, permettrait de faire une expérience de lecture en milieu populaire urbain. Ce centre de documentation ouvert à tous, pourrait être animé par un des membres d'INADES-documentation parlant les langues locales, qui accepterait par ailleurs de servir d'écrivain public. Ce poste serait intéressant pour saisir les besoins réels des gens et le S.P.Q.R. trouverait peut-être ici un prolongement populaire expérimental.

IV - LES MICROFICHES

1 - PRODUCTION DE NOTRE LABORATOIRE DE MICROFICHES

1.1. - Evolution de la production

L'élaboration d'une jaquette (60 vues) qui servira de base à la fabrication des microfiches par duplication, est une opération longue. On compte 2 à 3 heures de travail par jaquette, selon la forme des documents à microficher. Les films vendus dans le commerce sont prévus pour 3.000 prises de vues soit 50 fois 60 vues. L'idéal serait donc de présenter au laboratoire des séries de 3.000 documents et de fabriquer les jaquettes par séries de 50. Autrement dit, le film impose un certain rythme. Si l'on doit produire moins de 50 jaquettes en raison de commandes insuffisantes, on perd inutilement de la pellicule. Le tableau ci-dessous montre que le laboratoire n'a pas encore trouvé son équilibre à ce niveau.

PRODUCTION	81-82	82-83	TOTAL
Nombre de jaquettes	104	35	139
Nombre de duplications (microfiches)	371	735	1106

Par contre, l'élaboration de microfiches dupliquées à partir de jaquettes ne pose aucun problème et s'accommode des fantaisies de la demande. Le temps de fabrication est bref entre 10 et 20 minutes selon la qualité du tirage.

Pour l'instant, nous avons prévu un opérateur à mi-temps soit 20 heures de travail par semaine, ce qui représente une capacité annuelle de production d'environ 400 jaquettes. Pour la duplication on pourrait facilement produire 4000 microfiches par an en mettant l'opérateur à temps plein.

Si les commandes grossissent, on pourra envisager de séparer les opérations de fabrication de jaquettes et de duplication, et avoir deux opérateurs. C'est dire que pour l'instant notre laboratoire fonctionne au dixième de ses possibilités.

1.2. - Coût de la production

Le tableau ci-dessous indique les résultats de notre étude des coûts en francs CFA :

ELEMENTS	:Jaquette:	:Microfiche
Matières premières	: 800	: 200
Main d'oeuvre	: 2.400	: 300
Frais de fabrication	: 300	: 50
Frais généraux	: 1.100	: 150
TOTAUX	: 4 600	: 700

L'élaboration d'une jaquette pose donc un problème financier. Un client qui voudrait des microfiches de documents non encore microfichés dans nos archives, doit-il porter tout le poids de la fabrication des jaquettes en plus des duplications ?

1.3. - 1.3. - Les problèmes techniques

Nous rappelons simplement les problèmes techniques que Mlle Nicole VIAL a signalé dans son rapport à M. Ndiaye en juin 1983 :

- conservation des microfiches (risque de moisissure en raison de l'humidité, risque de rayures par la poussière) et de nombreux produits en stock.
- péremption des produits stockés (au delà d'une date limite, les pellicules et papiers spéciaux pour photocopies ne sont plus utilisables sans risque).
- rupture de stocks dans les magasins qui nous alimentent en matières premières mais aussi qui remplacent les pièces usagées ou détériorées (ampoules spéciales etc.).
- lenteur dans les dépannages pour ne pas dire parfois incompétence des services locaux (notre bouteille d'ammoniaque fuit toujours en période de marche après un an de démarche) qui peut entraîner des pannes de six mois pour un appareil.

- le développement des prises de vues se fait à l'extérieur. Si le laboratoire rate le développement (trop foncé, trop pale, erreur de bains...), il faut recommencer la prise de 3.000 vues.
- les erreurs de notre opérateur (pellicule difficilement lisible, image floue, mauvais contrastes, vues prises de trop loin...)

1.4. - Les clients de notre laboratoire

Jusqu'à maintenant, notre laboratoire a eu une politique de lancement et a donc fait d'importantes dotations.

Sur 1.106 microfiches dupliquées dans notre laboratoire, 683 ont été données à onze bureaux d'Inades-formation, 249 ont été données à divers organismes (CESAO de Bobo-Dioulasso, Centre Djoliba de Bamako, Collège Libermann de Douala...) Seules 174 commandes nous ont été faites (soit 15,5 % du total) et en provenance de six bureaux d'Inades-formation.

COMMANDES DES BUREAUX d'I.-formation		Nbre de microfich
Bouake	COTE D'IVOIRE	17
Yaoundé	CAMEROUN	19
Maroua		34
Ouagadougou	HAUTE-VOLTA	2
Kinshassa	ZAIRE	19
Bujumbura	BURUNDI	83
TOTAL		174

Ces commandes sont insignifiantes pour tracer des perspectives d'avenir.

Nos espoirs viennent pour l'instant d'ailleurs. L'ambassade de France à Abidjan nous a contactés, après lecture de notre rapport annuel 1981-1982 sur le laboratoire de microfiches, et nous propose de microficher 13.000 feuilles d'archives de l'écrivain réputé Hampaté-Bâ.

L'Université d'Abidjan est prête à nous associer à son travail de microfichage de ses archives si elle obtient le financement de la Coopération française.

Il nous faudrait aussi étudier les services que l'on pourrait rendre à d'éventuels clients en Europe, aux U.S.A. et au Canada, soucieux d'équiper leurs centres documentaires à partir de documents originaux d'Inades-documentation.

2 - CONSTITUTION D'UN FONDS DOCUMENTAIRE DE MICROFICHES

Le problème que nous venons de poser, entraîne la constitution par le Centre d'un fonds de microfiches judicieusement élaborées, en fonction de ses clients peu fortunés comme le sont en général les centres-relais d'Inades-formation ou les formateurs.

Etat du fonds en septembre 1983	Nombre de microfiches	Nombre de titres
Fonds constitué par dons ou achats	925	415
Fonds créé par notre laboratoire	139	37
TOTAL =	1.064	452

Si l'on regarde les matières, la répartition des 452 titres est la suivante :

Généralité	32	soit 7 %	Politique	25	} 138 soit 30,5 %
Agriculture	79	} 185 soit 41 %	Droit	2	
Technologie	39		Langues	14	
Economie	61		Sciences	26	
Education	6		Hist.Géo.	71	
Sociologie	40	} 97 soit 21,5%			
Anthropo-Ethn.	45				
Religion	12				

C O N C L U S I O N

L'effort continu du C.R.D.I. pendant ces six dernières années (1977-1983) a permis à notre Centre de documentation, de se doter de deux nouveaux services à vocation internationale : le S.P.Q.R. (Service Permanent Questions-Réponses) et le laboratoire de microfiches. A travers difficultés et réussites partielles, le Centre a acquis une nouvelle expérience qui commence à intéresser d'autres partenaires, et il a renforcé sa dimension internationale. Il se libère aussi, peu à peu, du parrainage d'Inades-formation et organise son propre réseau.

L'accroissement de la demande spontanée d'information auprès du S.P.Q.R., permet de mieux cerner le public qui nous intéresse. Nous atteignons moins les milieux ruraux que les populations urbaines. A côté d'organismes spécialisés ou d'encadreurs qui nous posent des questions de "savoir-faire" (en technologies appropriées ou santé), nous recevons beaucoup de lettres de jeunes à la recherche d'un emploi ou d'un diplôme, de personnes tourmentées par l'avenir politique ou l'efficacité spirituelle des rites de guérison. Pour l'instant, nous répondons

à toutes les questions mais, il nous faudra, par la suite, choisir des axes prioritaires et, par une publicité adaptée, aller au devant des publics qui nous intéressent davantage. Le S.P.Q.R. nous offre des possibilités de contact direct avec des populations africaines très diverses et nous donne une expérience précieuse. L'évaluation de cette expérience nous indique, peu à peu, les choix à faire. Nous avons déjà demandé à un sociologue d'analyser les questions envoyées au S.P.Q.R. au cours de l'année 1982-83 ; nous étudierons ensuite la pertinence des réponses.

Le laboratoire de microfiches, par sa technicité et son caractère "d'avant-garde" en Côte d'Ivoire, intéresse des partenaires éventuels et donne une nouvelle "image de marque" à notre Centre de documentation. Il faudra du temps pour qu'il produise à plein rendement mais, on voit déjà se dessiner, pour les cinq prochaines années, des perspectives encourageantes.

Trois types de difficultés restent à surmonter.

La première difficulté vient du personnel : l'accroissement des services n'a pas été suivi, en partie pour des raisons financières, d'un accroissement du personnel, ce qui entraîne une surcharge de travail au niveau de la direction, une dispersion des efforts et une certaine paralysie de la recherche. Nous envisageons de supprimer des services devenus secondaires comme les malettes circulantes.

La seconde difficulté est financière : le Centre peut fonctionner grâce à l'appui fidèle de MISEREOR (organisation allemande) et à l'aide de la Coopération française qui s'intéresse aux nouvelles dimensions de nos services et en particulier au microfichage. Cette aide précieuse ne suffit pas cependant à assumer le poids des salaires de collaborateurs africains de plus en plus compétents. Nous aurons l'an prochain deux diplômés de l'école de bibliothécaires et aide-documentalistes de Dakar (EBAD). Par ailleurs, la supervision du matériel plus technique avec le laboratoire de microfiches et, bientôt, un micro-ordinateur, nécessite la présence d'un bon technicien.

La dernière difficulté se situe au niveau du rôle que le Centre de documentation est appelé à jouer dans les années à venir en Afrique. La recherche, l'exploitation et la diffusion de l'information sont en pleine mutation. La création de bases de données, la nécessité de centraliser les informations à l'échelon national pour éviter la dispersion des données, la capacité de concentration et d'échange d'informations qu'offrent la télématique et l'informatisation, marginalisent à long terme les bibliothèques traditionnelles qui se replient sur leurs propres ressources. Travailler en équipe avec des centres complémentaires, participer à l'effort de constitution de réseaux documentaires inter-africains et au service du développement, tels sont les objectifs du Centre de documentation de l'INADES. Mais, dans ce domaine, tout est encore à l'état embryonnaire.

Toutefois, les difficultés n'annulent pas tout le travail fait pendant six ans. Et, nous remercions bien sincèrement le C.R.D.I. qui nous a fait dépasser un seuil et nous a conduit vers une taille encore modeste mais non négligeable dans le réseau des Centres d'information en Afrique.

Alain RENARD

Directeur de l'INADES