



Rapport de mission au CITE d'Ambatonanga

Synthèse de la Mission réalisée du 14 octobre au 5 novembre 2002

Les objectifs de la Mission d'expertise devaient porter plus particulièrement sur :

- La ré-informatisation de la Direction documentation information. Pour préparer ce travail, la Mission d'expertise a réalisé une étude fine des procédures actuellement utilisées, des logiciels et des matériels proposés, des formations nécessaires pour la ré-informatisation et de l'évolution des tâches de ses professionnels.
- L'analyse des besoins en documents : étude des ressources documentaires existant au sein du CITE et propositions de renouvellement des fonds. Pour ce faire, une analyse détaillée du fonds documentaire de la bibliothèque a été faite pour déterminer son adéquation aux orientations du CITE et aux besoins de ses utilisateurs.

LA REINFORMATISATION DE LA DIRECTION DOCUMENTATION INFORMATION

Les raisons qui ont conduit le CITE à proposer un projet de ré-informatisation sont :

L'organisation en réseau d'information du CITE avec ses antennes et ses partenaires

Le CITE a depuis plusieurs années participé et animé de nombreux réseaux d'information. La réinformatisation de la Direction documentation information a pour but d'en développer l'impact.

Le réseau des antennes du CITE :

« Les antennes disposent toutes d'un fonds permanent d'ouvrages techniques et pratiques. Le Service documentation s'occupe des commandes d'ouvrages pour l'enrichissement des fonds documentaires, diffuse l'information dans les antennes par le système d'envoi de malles d'information, participe à la formation des animateurs (initiation à la gestion d'un centre de documentation), à la mise en place des antennes et réalise des missions d'appui technique. En raison de l'augmentation des antennes et de leur installation dans des lieux spécifiques aux entrepreneurs et aux artisans, sauf à Mahajanga et Toliara où elles sont toujours installées dans les Alliances françaises, ce travail d'appui devient de plus en plus important pour ce service. Il sera facilité par l'installation d'accès Internet dans presque toutes les antennes. Il demandera de plus en plus d'investissement en temps et en missions de suivi et de formation en raison du développement rapide de la fréquentation de la majeure partie des antennes ».

Une gestion de fonds délocalisés dans les antennes devrait permettre

- Au Centre de documentation de suivre les acquisitions faites pour les antennes, qu'elles soient provisoires (malles) ou définitives,
- A l'antenne de suivre directement son fonds délocalisé.

Elle devrait s'accompagner d'une activité de conseil et de formation des responsables d'antennes, liée au développement de ces antennes.

Le réseau professionnel malgache :

Le CITE est engagé dans un partenariat avec les bibliothèques malgaches autour de :

- L'organisation en réseau, pour se partager les fonds documentaires en fonction des spécificités de chaque public,
- La constitution de bibliothèques virtuelles appuyée sur le travail accompli par les bibliothèques malgaches pour proposer sur Internet la bibliothèque électronique de l'océan indien,
- Le rôle des bibliothèques pour l'accès aux ressources sur le Web, à partir de l'exemple des collection de signets sur Madagascar proposé par le CITE,
- Des actions de formation pour les professionnels de la place.

Le réseau REBIFAAOI : Enfin le CITE accueille le réseau REBIFAAOI initié par le Bureau des médiathèques du Ministère des Affaires étrangères pour le développement de nouvelles synergies au niveau régional. La mise en place au CITE de logiciels déjà utilisés par plusieurs médiathèques de l'océan indien : Le Centre culturel français de Port Louis à Maurice, la bibliothèque universitaire de l'île de la Réunion, ... devrait faciliter ces synergies.

Un partenariat avec le CCAC

Le choix du CITE pour un système informatique de gestion de bibliothèque analogue à celui déjà implanté au CCAC permet d'envisager un partenariat plus étroit entre ces deux organismes. Il semble souhaitable que les implantations informatiques soient séparées pour palier aux problèmes de communication et aux difficultés liées à la gestion informatique de sites distants, propres à Madagascar. Cependant ces deux organismes pourraient entamer une collaboration efficace pour :

- La gestion quotidienne des applications et la relation entre les bibliothécaires en charge de l'administration des deux sites,
- La maintenance informatique des applications sur les deux sites,
- La formation des professionnels des deux organismes.

A terme on pourrait envisager la création d'un site portail qui permette aux utilisateurs Internet d'accéder aux ressources documentaire des partenaires du réseau REBIFAAOI: Bibliothèque universitaire, Bureau d'information des entreprises, etc ...

L'obsolescence du système informatique

L'informatisation de la Direction documentation information date de 1992, soit près de 10 ans, le logiciel Texto avait été retenu, il était à cette époque largement répandu parmi les organismes de coopération français, et avait peu de concurrents parmi les logiciels de traitement documentaire. La version UNIX de ce logiciel n'a pas depuis cette date, suivi l'évolution des systèmes d'exploitation standard. De plus pour répondre aux besoins de la Direction documentation information, des modules spécifiques ont été écrits avec un langage informatique maintenant largement dépassé. Les matériels qui datent de la même époque ne sont plus maintenus par leur fournisseur. C'est donc l'ensemble du dispositif informatique qui doit être repensé dans un environnement technologique qui a considérablement évolué pour les bibliothèques :

- L'adoption de normes internationales et la nécessité pour les bibliothèques de respecter des normes générales au détriment des normes spécifiques qui avaient pu être adoptées dans les années 1970.
- L'intégration dans l'environnement Internet des applications de gestion de bibliothèque. Gérées sur le mode client serveur, elles permettent à la bibliothèque de s'intégrer dans un environnement informatique ouvert.

Une démarche qualité à la Direction documentation information

Ce concept se traduit pour la Direction documentation information par la problématique suivante : comment offrir le meilleur service pour répondre aux besoins et attentes des utilisateurs. Le travail de la Mission s'articule sur cette problématique, les points suivants ont été plus particulièrement abordés :

- Une définition plus précise des usagers de la Direction documentation information et de leurs besoins,
- L'adaptation du fonds documentaire aux demandes de ses usagers,
- L'analyse des circuits de la commande des documents à la fourniture aux usagers à travers les circuits du livre et du lecteur pour en déterminer les points de blocage actuels et les améliorations que l'on pourra attendre du nouveau dispositif informatique,
- L'offre de services autour de la fourniture des documents : accueil, animation...
- Un tableau de bord sera proposé pour assurer le suivi de l'activité de la bibliothèque, et en détecter les éventuels dysfonctionnements.

EVALUATION DU FONDS DE LA BIBLIOTHEQUE

Le public de la Bibliothèque

La bibliothèque compte 2 682 inscrits à ce jour en 2002. C'est cette population d'intellectuels engagés dans la vie active, ou d'étudiants du secteur technique et économique qui constitue le cœur de cible du CITE.

L'adéquation du fonds de la bibliothèque aux demandes du public

On propose de renforcer les secteurs les plus consultés, qui correspondent au public prioritaire du CITE, et d'analyser plus attentivement le secteur économie finances pour dégager des niches d'ouvrages très demandés.

Un ciblage plus précis des collections à acquérir doit pour avoir un impact significatif s'accompagner du renouvellement du fonds d'ouvrages récents par achats dans les secteurs prioritaires du CITE.

L'augmentation du volume du fonds d'ouvrages n'aura un impact significatif que si les achats supplémentaires sont accompagnés d'une gestion plus souple du prêt et de la consultation sur place. Seul le remplacement du logiciel de gestion de la bibliothèque permettra cette amélioration.

LES AVANTAGES ATTENDUS DE LA RE-INFORMATISATION

On pourra attendre du nouveau dispositif :

- Une meilleure organisation du circuit du livre, qui élimine les redondances entre les étapes successives de la chaîne documentaire,
- Une description normalisée plus précise de la notice catalographique,
- La mise à disposition du catalogue de la bibliothèque, en Intranet dans un 1er temps puis sur Internet pour permettre aux lecteurs de mieux connaître et exploiter les richesses de la bibliothèque,

- L'utilisation des modules de consultation et de prêt devrait régler certains des problèmes actuellement rencontrés par la bibliothèque et assurer :

La simplicité et rapidité des transactions quotidiennes gérées en temps réel

Le suivi des prêts et consultations qui permette de modifier facilement leurs règles de mise à disposition en fonction des événements du CITE,

Un suivi du fonds de la bibliothèque en lien avec la gestion des acquisitions.

Un tableau de bord devrait permettre aux bibliothécaires de mieux suivre l'activité du service.

La communication avec leur public, permettra de prendre en compte les difficultés que peuvent rencontrer certaines catégories de lecteurs pour qui l'accès au livre écrit et plus spécifiquement l'organisation d'une bibliothèque, ses modes de classement de présentation ne sont pas du tout familiers.

DES AMENAGEMENTS DES LOCAUX

Le réaménagement des locaux sera à prévoir avec un architecte, d'autant que les locaux du CITE, s'ils ont le charme des bâtiments anciens d'Antananarivo n'ont pas été conçus pour y installer une bibliothèque. D'autre part le CITE n'est que locataire de ces locaux qui appartiennent au temple protestant juste au haut de la rue. Des travaux faits en 2001 ont permis :

- L'ouverture directe de la bibliothèque avec une porte sur la rue,
- L'aménagement du bureau de la responsable de la bibliothèque près de l'entrée,
- L'ouverture d'un espace Internet au fonds de la bibliothèque.

Un nouveau chantier devrait s'ouvrir en préalable à la ré-informatisation pour :

- Des travaux sur les fenêtres ouvertes sur la rue devenue très passante, d'où des pollutions sonores, et olfactives, liées aux pots d'échappement des voitures qui passent à hauteur des fenêtres de la bibliothèque. Ces travaux importants, pour lesquels le CITE va consulter un architecte ont des incidences sur la ventilation de la bibliothèque,
- Revoir le système d'éclairage de la salle de lecture,
- Prévoir un lieu ou permettre au public d'accéder aux consoles pour la consultation des catalogues de la bibliothèque,
- Prévoir l'aménagement d'un poste d'accueil visible, qui pourrait être installé, soit près de l'entrée, soit près de l'espace Internet au fonds de la bibliothèque,
- Revoir la signalisation de la salle de lecture : équipement des vitrines d'exposition, mise en place d'un panneau d'affichage...

Le câblage devra être prévu au moment des travaux pour permettre la mise en réseau des équipements informatiques prévus au § 5.