



Cécile NGALULA BANDESHA

**L'Impact de la communication dans la valorisation du patrimoine
écrit : cas de la Bibliothèque nationale du Congo**

Mémoire présenté

A l'Université internationale de langue française au service du développement africain

UNIVERSITE SENGHOR

Pour l'obtention du Diplôme de Master II en Développement

DEPARTEMENT GESTION DU PATRIMOINE CULTUREL

Alexandrie

Egypte

Avril 2007

Jury :

Président : Vincent NEGRI

Membres : Jean-Yves MARIN

Caroline GAULTIER

DEDICACES

A toi **L'Eternel Dieu** tout puissant pour tes incommensurables bienfaits.

A vous, **Benoît MPINDA NDAYI** et **Christine MBUYI KANKONDE**, mes honorables parents, ce mémoire est le fruit des vos multiples privations. Il couronne ainsi tous les efforts que vous avez consentis sur la voie de ma scolarité.

A mes frères et sœurs, en vous dédiant cette recherche, je vous renouvelle mon attachement pour vos encouragements et vos aimables interpellations

REMERCIEMENTS

Je souhaite adresser mes chaleureux remerciements à tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à la réalisation de cette étude.

Je remercie sincèrement notre Directrice de Département, Mme **Caroline GAULTIER** qui malgré ses multiples occupations n'a cessé de me faire des remarques pertinentes qui m'ont permis de cheminer dans cette démarche scientifique.

Je remercie également le Professeur **Jean-Marie ARNOULT** pour avoir accepté de lire et m'a prodigué des conseils pour la conduite de ce mémoire.

Merci à Mme **Jacqueline VASTEL**, conservatrice à la bibliothèque municipale de Cherbourg lors de mon stage sur place et pour avoir mis à ma disposition de la documentation qui m'a aidée dans ma rédaction.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui par leur soutien, leurs indications et leurs précieux conseils, ont contribué à l'élaboration de ce mémoire.

Parmi elles je pense plus particulièrement à :

Jean-Pierre NYENGELE, Bibliothèque nationale du Congo ; **Laurette VASTEL**, bibliothèque municipale de Cherbourg ; **Francisca ILUNGA KEBELA** et **August LEMBIKISSA**.

Enfin que nos amis et collègues de la promotion se rassurent de notre meilleur souvenir pour les bons et les mauvais moments passés ensemble à l'Université Senghor d'Alexandrie en Egypte.

AVANT-PROPOS

Le patrimoine écrit est l'un des domaines de la culture qui est très peu connu en République Démocratique du Congo. Ceci est certainement lié à la manière dont la culture en général est perçue tant par les pouvoirs publics que par les populations. On peut dire que pour ces deux entités ci-dessus citées, tout ce qui ressort du domaine de la culture est considéré comme n'ayant aucun impact sur le développement économique et social du pays. De ce fait, parler de la communication dans un milieu comme la bibliothèque peut paraître comme un temps perdu quand on sait qu'il n'y a pas de volonté politique en amont. Une volonté qui à notre avis est le fondement d'une réelle impulsion dans l'éclosion de la culture en général et du patrimoine écrit en particulier au Congo. Vouloir parler de la communication, mieux de son impact dans la valorisation du patrimoine écrit et pour notre cas de la Bibliothèque nationale du Congo exige de grands arguments. Car, il s'agit de convaincre les pouvoirs publics et la population au regard des habitudes jusque là développées par elle. Nous n'avons malheureusement pas ces arguments. La présente réflexion à notre avis est la première étude à notre connaissance qui aborde la question de la communication pour la valorisation du patrimoine écrit en République Démocratique du Congo. On comprendrait de ce point de vue qu'elle soit un balbutiement avec ses imperfections.

En effet, cette étude se voudrait être un catalyseur pour une réflexion plus approfondie et à la limite plus détaillée. La situation actuelle de la Bibliothèque nationale du Congo exige qu'on y intervienne urgemment. Car, au-delà, se pose une réelle stratégie dans la mise en œuvre d'une vraie politique de communication pour la promotion de cette Bibliothèque et la valorisation du patrimoine écrit au Congo. Ceci passe évidemment par des véritables choix pour une participation effective et active des populations au développement économique et socio-culturel du pays.

Plusieurs entreprises et structures administratives sont conscientes de plus en plus de nos jours de la prise en compte de la dimension de la communication dans les stratégies de promotion et de valorisation de leurs produits. La Bibliothèque nationale du Congo ne devrait pas rester en marge de cette dynamique.

PROBLEMATIQUE

Quand un pays met en place une bibliothèque nationale c'est avant tout pour promouvoir son identité, son patrimoine écrit et valoriser ainsi son image à l'extérieur. La bibliothèque nationale demeure de ce fait l'instrument essentiel de toute politique efficace du livre et de la lecture. A partir du dépôt légal et d'une réelle politique d'acquisition, la Bibliothèque nationale rassemble tout le patrimoine documentaire produit par des congolais. Elle acquiert d'autres collections d'ouvrages publiés à l'extérieur se rapportant ou pouvant intéresser le pays. Sa mission est de mettre ce patrimoine à la disposition du public, de veiller à sa conservation et à sa pérennisation. De ce point de vue, une bibliothèque nationale, en tant que mémoire d'un pays, joue un rôle important dans le rayonnement de celui-ci à travers le monde. En outre elle exerce une fonction démocratique en tant que point de rencontre.

Derrière des objectifs avoués d'une bibliothèque nationale de conserver le patrimoine national pour des générations futures, s'exerce également une fonction démocratique en tant que point de rencontre du public. Son action favorise le développement économique et sociale, contribue au maintien de la liberté intellectuelle, à la préservation des valeurs démocratiques et des droits civiques. Ceci par le simple fait qu'elle accueille ses utilisateurs sans distinction d'âge, de sexe, de statut professionnel ou économique, de degré d'alphabétisation, d'aptitudes techniques mentales ou physiques, quelque soit leurs origines culturelles ou ethniques, leur appartenance religieuse ou politique et leur préférence sexuelle. Se présentant de la sorte, la bibliothèque nationale est appelée à communiquer, diffuser l'information autour de son fonds documentaire et des activités qu'elle organise.

Au moment où les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont placées au centre de la vie quotidienne de l'homme, on peut se demander si celles-ci ne peuvent pas avoir une place de choix dans la mise en œuvre d'une bibliothèque et de sa gestion. Il semble évident au regard de l'évolution actuelle de la société que la bibliothèque ne saurait être en marge de cette exigence. Cependant, si les nouvelles technologies de l'information et de la communication « NTIC » facilitent la communication, elles ne se substituent pas évidemment au message qu'elles véhiculent. Par provocation, on pourrait dire que la solution aux difficultés de mise en place d'une communication consisterait à ne pas communiquer. Ce serait évidemment une erreur. Il en est de même pour une institution sans communication ; elle est vouée à l'échec car

qu'est ce qu'une institution si elle n'est pas au service du public? Si elle ne communique pas sur sa nature et les services qu'elle est censée rendre, elle perd une grande partie de sa raison d'être.

Parlant de la conception des documents de communication à l'intention du public, Mirielle De Miribel a écrit :

« les bibliothèques pratiquent l'animation culturelle, qui est du domaine de la communication événementielle »¹.

On crée l'événement pour faire parler de soi. Tout ce qui touche à des actions ponctuelles fait partie de la communication événementielle.

Le terme communication fait l'objet de plusieurs usages. Au-delà de toutes les définitions données, on peut dire que la communication est l'acte de communiquer en vue de rendre le message plus clair, plus significatif au public. Le vocable communication dont il est question dans cette réflexion implique essentiellement une activité de mise en commun, de diffusion et d'information axées sur les activités organisées dans le cadre d'une bibliothèque nationale. Et, la qualité de collections qu'elle regorge pour des besoins de recherche, mais aussi de vulgarisation du patrimoine culturel. Ce processus dont peut se servir une bibliothèque entant que source de référence du patrimoine écrit par excellence, permet de promouvoir ses activités et les informations qu'on y trouve de manière à attirer le public.

En informant le public sur ses activités et sur la richesse des informations qui s'y trouvent, c'est toute son image que la bibliothèque projette vers l'extérieur et l'identité culturelle du pays. De l'envie de se faire connaître, à la volonté d'attirer un public plus nombreux et diversifié, la bibliothèque doit envisager aussi bien des stratégies de communication que des politiques documentaires. Il est nécessaire d'informer. Or, la communication est bien différente du seul souci d'informer. Tout doit être mis en place. Chaque dossier est un pas en avant vers l'élaboration de l'image que la bibliothèque veut donner à l'extérieur. Cependant il serait peut-être plus aisé de savoir ce qui constitue le paysage bibliothéconomique en République Démocratique du Congo.

En République Démocratique du Congo, les bibliothèques, qu'elles soient publiques ou privées, spécialisées ou centres de documentation dans les musées, les ministères, les

¹ MIRIBEL De Mirielle ; *concevoir des document de communication à l'intention du public* ; Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques ; Collection de la Boîte à outils ; 2001 ; p.9

universités et les instituts supérieurs..., accusent encore d'importants retards tant dans le développement culturel que dans la politique de mise en œuvre et de gestion.

Toute bibliothèque possède une identité qui s'apprécie à travers un certain nombre de facteurs : ses systèmes de fonctionnement, son histoire, ses valeurs. Elle a le devoir de justifier son existence et de promouvoir ses objectifs. La première d'entre elles, c'est que la Bibliothèque nationale doit se faire connaître et montrer au public l'intérêt de ses missions.

En outre, les bibliothèques publiques du pays ne constituent pas encore un véritable réseau. Ce retard peut s'expliquer par l'état matériel des collections, le niveau de connaissance des techniques bibliothéconomiques des professionnels du livre. On peut ajouter à cela les services offerts, et la manière dont elle communique pour se faire connaître du public. A la lumière de ce qui se présente sur le terrain notamment sur la mise en œuvre, d'organisation et de gestion des bibliothèques existantes, le problème de communication se pose avec acuité.

Notre réflexion s'articulera autour des enjeux liés à la communication au sein de la Bibliothèque nationale du Congo au regard de ce qui se présente sur le terrain.

Quel est l'impact de la communication dans la valorisation de la Bibliothèque nationale du Congo ? De quelle manière la communication peut-elle aider à valoriser le patrimoine écrit en République Démocratique du Congo ? Est-il important et nécessaire de mettre en place un plan de communication au sein de la Bibliothèque nationale du Congo ?

Telles sont les questions qui seront abordés dans ce travail.

Ainsi le but de notre problématique est de mettre en place un plan de communication pour la BnC afin de promouvoir le patrimoine écrit du pays ; aider à la vulgarisation de l'information quelle qu'elle soit pour le bien des chercheurs et du public tous azimuts.

La mesure d'efficacité de la communication sera la vulgarisation de l'information qui s'y trouve pour des besoins de reconnaissance de l'identité culturelle et de recherches scientifiques pour le développement de notre pays. Et, ceci, à partir d'une adhésion ou d'une participation massive du public aux activités organisées.

METHODOLOGIE

Pour atteindre cet objectif, l'analyse thématique nous semble judicieuse. Ce choix peut paraître arbitraire en ce qu'il ne permettra certainement pas de cerner tous les contours de la problématique. Mais elle peut aider à comprendre et à poser les bases d'une réflexion plus approfondie sur la question.

Par ailleurs, pour mûrir notre réflexion il fallait nous documenter sur les différentes théories liées à la notion de la communication et du patrimoine écrit. Ainsi ; la documentation bibliographique, les questionnaires, les entretiens, l'Internet nous ont aidée dans ce sens.

Nous avons profité de notre passage à la Bibliothèque Municipale de Cherbourg où nous avons effectué notre stage pour bénéficier des informations en matière de la communication d'une bibliothèque. Celles-ci liées essentiellement à l'organisation des ses différentes activités.

Par rapport aux connaissances acquises sur le lieu de stage et faisant référence à notre expérience professionnelle de la Bibliothèque nationale du Congo, nous avons pu analyser et mettre en place les différents éléments de proposition pour une amélioration de la visibilité de cette bibliothèque.

INTRODUCTION

Dès l'apparition de l'écriture, on s'efforça dans toutes les civilisations de conserver certains documents écrits. Ceci se faisait soit dans des locaux particuliers, comme ce fut le cas dans les palais et les temples du Moyen-Orient où l'on ne distinguait pas, parmi les tablettes conservées, les documents d'archives et textes littéraires, soit, comme en Chine, parmi les trésors des princes². A ses débuts la notion de la bibliothèque ne faisait référence qu'à un lieu de dépôt des livres. Elle évolua pour devenir également une collection organisée de livres, généralement accessible au public.

Les bibliothèques proposent aujourd'hui d'autres documents : journaux, périodiques, enregistrements sonores, enregistrements vidéo, cartes et plans, partitions, ainsi que des accès à Internet.

L'élévation du niveau de vie dans les pays développés, l'éveil du Tiers Monde, la progression d'ensemble du niveau de l'instruction ont conféré une autre importance aux bibliothèques dans le monde contemporain.

Les bibliothèques constituent un outil indispensable pour l'individu et les communautés dans leur recherche du point de vue critique. Elles présentent une grande diversité. Elles peuvent être des établissements à part entière ou encore des services faisant partie d'un quelconque autre établissement. Certaines sont très largement ouvertes, d'autres accessibles à un public restreint. Certaines autres sont gérées par les pouvoirs publics, d'autres encore par des organismes de droit privé. Toutefois le critère principal dans la typologie des bibliothèques est celui de leur fonction. On distingue ainsi :

- des bibliothèques de lecture publique, destinées à l'ensemble de la population d'une collectivité locale pour lui permettre de s'informer et de se divertir. Elles sont souvent gérées par les collectivités locales ou associations, ou encore l'Etat.
- des bibliothèques d'enseignement et de recherche, destinées aux activités pédagogiques et scientifiques qui se déroulent dans l'établissement dont elles font partie. Il s'agit des bibliothèques d'école, de collèges, ou d'universités

² © 2000 Encyclopaedia Universalis France S.A

- des bibliothèques spécialisées, qui développent des collections dans une discipline ou autour d'un thème : domaine musical, médical, juridique, etc. Nous ajouterons évidemment les Bibliothèques nationales.

A l'heure actuelle une bibliothèque nationale peut être considérée comme une forme de centre du savoir encyclopédique grâce à la conservation du patrimoine écrit, tant passé qu'actuel. La principale fonction d'une bibliothèque nationale est de conserver pour les générations futures le patrimoine national. Il peut s'agir des livres imprimés et des périodiques, mais aussi des manuscrits, d'estampes, des cartes et plans, et, depuis une date plus récente, de photographies, de films et de tous documents sur nouveaux supports. Elle est également dépositaire du dépôt légal qui a pour objet de collecter et de conserver toute la production éditoriale d'un pays - et d'en conserver l'histoire.

Comme bien d'autres pays, la République Démocratique du Congo dispose d'une bibliothèque nationale, assez mal connue du public congolais. Pourtant elle constitue la mémoire de tout un peuple. Malgré les quelques activités mises en place, entre autre, la lecture, l'intérêt de son patrimoine écrit, elle reste peu fréquentée par le public. Afin de permettre à la BnC, de jouer pleinement son rôle, elle doit passer par une profonde restructuration et le renforcement de la formation et des capacités de ceux qui, au jour le jour, l'impulsent. Un manque d'information et de communication laisse le public totalement indifférent à l'existence ou non de la bibliothèque. On ne s'intéresse pas à ce qu'on ne connaît pas. Elle doit donc se faire connaître afin de présenter les multiples facettes de ses ressources. Elle peut et doit, à cette fin recourir aux différents outils de communication.

La bibliothèque est appelée à communiquer d'abord sur ses collections. Ceci permet aux usagers potentiels de voir si elles correspondent à leurs attentes. Ensuite sur ses nouvelles collections. Par les moyens les plus simples dont elle peut disposer le public répondra. Cela est d'autant plus normal quand elle maintient le contact permanent.

D'une manière générale la bibliothèque constitue un lieu de circulation de l'information. Quand on parle de la communication en bibliothèque aujourd'hui, Mirielle De Miribel remarque :

« des nombreux professionnels ont le réflexe de penser à la communication des documents »³.

De ce point de vue nous constatons la différence fondamentale existant entre la communication et l'Information. Celle de « *partage des responsabilités* »⁴. Dans le schéma classique de la théorie de l'information, trois éléments sont mis en jeu : émetteur, message et récepteur. Là encore le seul problème à résoudre est la fiabilité des informations émises et reçues. Dans ce schéma, l'émetteur assume la responsabilité non seulement de l'émission du message mais aussi de sa réception. Et pour informer la bibliothèque doit se servir des outils. Par ailleurs, chaque outil d'information ou de communication répond à des objectifs spécifiques en fonction de son statut, de son mode de diffusion, de son public, de son rôle par rapport aux services proposés. Le choix des informations, leur formulation et leur mise en page ou espace seront différents selon qu'il s'agit de concevoir un règlement que le public devra respecter, ou un dépliant publicitaire, un guide ou une carte de lecteur que l'abonné devra posséder pour accéder à la collection.

Pour Mirielle de Miribel :

« Quand les bibliothèques affirment souvent dans un esprit démocratique, qu'elles mettent leurs collections "à disposition", elles sont en quelque sorte responsables de l'émission du message, mais elles ne considèrent absolument pas responsables de sa réception ; c'est-à-dire de l'usage qu'en font les lecteurs et usagers »⁵.

La bibliothèque pour répondre à sa mission doit aussi examiner de quelle façon ces collections répondent à l'attente de ses publics. Diffuser des informations jugées indispensable pour ses lecteurs.

La réponse du public se constate dans sa participation aux activités organisées par la bibliothèque et dans la fréquentation de celle-ci. Lorsque la bibliothèque informe le public qu'elle vient d'acquérir des nouvelles collections par les moyens les plus simples qu'elle peut disposer, le public répondra.

³ MIRIBEL De Mirielle ; Op Cit ; p.8.

⁴ *Ibidem*

⁵ *Ibidem*

Rappeler au public ce que l'on a depuis toujours (les anciennes collections) est également important dans le maintien de ce contact. La réponse du public dépend aussi bien de l'outil utilisé que du message diffusé. Cette information peut avoir comme but d'inciter à venir fréquenter la bibliothèque, elle peut s'adresser à des lecteurs potentiels qu'il faut persuader sur l'intérêt qu'ils trouveront à utiliser ses services et dont il faut convaincre du bien-fondé d'une démarche personnelle de leur part. Puisque ce document sert à attirer, à faire connaître le chemin de la bibliothèque, Mirielle De Miribel poursuit : « *on doit le trouver partout sauf en bibliothèque* »⁶.

Partout c'est dans tous les lieux fréquentés par de larges couches de la population. La qualité du document à diffuser reflète la qualité de la bibliothèque, puisqu'elle véhicule son image.

Une fois accroché, le lecteur potentiel a besoin de savoir comment et quand se rendre à la bibliothèque. Il doit pouvoir la situer et connaître les horaires d'ouverture et ses coordonnées.

Arrivé sur place, le lecteur potentiel aura besoin d'un "guide du lecteur" qui constitue aussi un document d'accompagnement du lecteur dans ses recherches. Ce document lui permet de comprendre l'organisation des lieux, notamment les heures d'ouverture, le règlement interne, le code de classification, la localisation, etc. Il aura évidemment besoin d'une carte de lecteur, qui est un objet qui démontre de son adhésion à la bibliothèque. Celle-ci est utile dans la transaction de prêt ou de consultation.

Nous nous proposons de structurer ce travail en deux parties essentielles. La première partie fait l'état des lieux de la Bibliothèque nationale du Congo. Elle présente son fonds documentaire, ainsi que ses activités et ses différents publics. La seconde partie parle de la communication pour la valorisation de la Bibliothèque nationale du Congo. Cette partie évoque l'amélioration des conditions d'accès et des documents, l'amélioration des services et l'amélioration de la fréquentation par la communication.

⁶ MIRIBEL De Mirielle ; Op. Cit. p.8

PREMIERE PARTIE :
ETAT DES LIEUX

Bien qu'étant l'institution par excellence de la conservation du patrimoine écrit congolais, la Bibliothèque nationale du Congo constitue une institution qui fonctionne comme toute autre entreprise composée des différents services. Pour comprendre son fonctionnement nous allons la présenter.

CHAPITRE 1. Présentation de la Bibliothèque Nationale du Congo

Toute institution qui fonctionne dans le temps et dans l'espace raconte une histoire qui marque son évolution. Ainsi en est-il de la bibliothèque nationale du Congo. Pour mieux comprendre son mode de fonctionnement nous allons parler de son histoire.

1.1 Historique de la Bibliothèque nationale du Congo

Pour apporter si besoin il y a, une justification à l'existence de la Bibliothèque nationale du Congo, nous rappellerons les conditions de création et le fonctionnement de la lecture publique en République Démocratique du Congo depuis l'époque coloniale. C'est en 1947 que remonte le projet d'organisation de la Bibliothèque centrale et des Bibliothèques publiques au Congo, au moment où fut décidée la réorganisation administrative de la colonie.

Créée en septembre 1949, la Bibliothèque centrale est un service spécialisé, dépendant du Secrétariat Général du Gouvernement Général. Elle va être gérée, dès 1953, par un personnel qualifié. A la veille de l'accession du Congo à son indépendance, elle conservait 90.000 volumes et 1 500 périodiques courants.

Après l'accession du Congo à son indépendance en 1960, la situation de la Bibliothèque centrale et des Bibliothèques publiques devient catastrophique faute des moyens financiers et du personnel qualifié à la suite du retrait des cadres belges. De plus, cette institution qui relevait du gouvernement du Gouverneur Général, occupa une position marginale dans la hiérarchie administrative du pays. Entre 1960 et 1965, elle fut rattachée tantôt au Ministère de l'Education nationale et des Beaux-arts, tantôt à celui de la Jeunesse et Sports.

Avec la réorganisation administrative amorcée sous la deuxième République, la Bibliothèque centrale et les bibliothèques publiques vont alors être dotées d'un statut particulier au sein du Département de la Culture et des Arts. Elles sont placées sous une direction unique avec comme missions, l'enregistrement de la production intellectuelle nationale au titre de dépôt légal et la gestion d'un fonds documentaire comprenant exclusivement des imprimés et des documents.

Dans les lignes qui suivent nous aborderons les raisons qui ont milité à sa création.

1.1.1. Nécessité de sa création

Les impératifs du développement impliquèrent alors, pour le Congo, la prise en compte de la dimension culturelle. On s'aperçut que la crise que connaissait le pays renvoyait au ressourcement culturel comme thérapie. Ce sont les données culturelles qui conditionnent le développement socio-économique et lui confère un caractère global : il est de fait qu'une amélioration des accès à la culture contribue au façonnement d'une conscience nationale sans laquelle aucun développement ne peut être envisagé.

La création d'une Bibliothèque nationale coordonnant la lecture publique apparut comme indispensable : que ce soit en milieu urbain et rural, elle trouvait sa signification et son importance. Elle allait être chargée de lutter contre l'analphabétisme chez les adultes et les jeunes, travail indispensable au développement culturel et à l'éveil d'une conscience nationale. Il fallait aussi qu'elle contribue à remédier aux déficiences et carences qui caractérisaient jusqu'alors les bibliothèques publiques du pays et qui étaient :

- la rareté et les coûts élevés des livres ;
- l'absence d'une politique de renouvellement de la documentation ;
- la pauvreté des infrastructures matérielles ;
- l'absence d'un réseau national organisé des bibliothèques, carences dues en grande partie à l'insuffisance des moyens financiers.

C'est à la suite de ces indicateurs négatifs que l'ordonnance 89-010 du 18 janvier 1989, que feu le Président Mobutu créa la Bibliothèque nationale du Congo en tant qu'établissement public à caractère technique et scientifique doté d'une personnalité juridique et jouissant d'une autonomie administrative et financière. Il relève du Ministère de la Culture et des Arts.

1.1.2 Localisation

La Bibliothèque nationale du Congo se trouve à Kinshasa, capitale de la République Démocratique du Congo. Elle est située au n° 10 de l'avenue Colonel Tshatshi, dans la commune de la Gombe, en face de la Banque centrale du Congo.

Cette localisation pose de sérieux problèmes d'accessibilité car elle est entourée de sites militarisés. Cette proximité constitue un frein dans la valorisation de son aire géographique.

Elle est située non loin du centre-ville, mais le problème qui se pose est qu'elle est entourée des bâtiments sous haute surveillance et peu accessibles au public. Il s'agit notamment du Mausolée de l'ancien président de la République, Laurent Désiré Kabila, située à sa droite, du Ministère de l'intérieur à sa gauche et derrière elle (dos) le cabinet du Vice-président chargé de l'économie et des finances. Cette situation ne facilite guère la tâche aux lecteurs. A ce jour, la Bibliothèque Nationale du Congo demande son déplacement hors de cette zone.

1.2 Les missions et objectifs de la Bibliothèque nationale du Congo

Trois objectifs principaux poursuivis par la Bibliothèque nationale du Congo à savoir : la conservation du patrimoine, la gestion du dépôt légal et la promotion de la lecture. Nous allons commencer par le premier objectif qui constitue le noyau et la raison d'être même de la BnC, c'est la base même de sa mission.

1.2.1 La conservation du patrimoine

Elle consiste à :

- rassembler et conserver toute la production intellectuelle congolaise reproduite en nombre et, en premier lieu, la production imprimée : livres, plaquettes, brochures, mais aussi les partitions musicales, les musiques enregistrées, les films et cassettes :
- développer la bibliothéconomie et diffuser les références bibliographiques et le livre en faveur du grand public ;
- se documenter et diffuser l'écrit pour la population congolaise et conserver les périodiques et journaux pour les lecteurs ;
- suivre, collecter, rassembler les productions audiovisuelles et musicales ; garder les documents spéciaux pour être consultés par les autorités congolaises, les associations et autres services congolais
- produire des informations : listes d'acquisitions courantes, catalogues bibliographiques et répertoires des œuvres de l'esprit produites au Congo, afin de les faire connaître tant au pays qu'à l'étranger
- diffuser les collections des publications imprimées ou éditées qui contribuent à la défense des spécificités culturelles congolaises et au raffermissement de l'esprit civique, patriotique et nationaliste ;

- assurer la publication chaque année d'une bibliographie nationale, gérer un catalogue collectif ou national, d'un répertoire des thèses de doctorat et des mémoires présentés dans les établissements d'enseignement supérieur et universitaire du Congo ;
- promouvoir la connaissance et l'utilisation des normes internationales en matière de classement et identification des documents imprimés.

Il s'agit également de conserver et protéger toute la documentation issue de l'époque coloniale, principalement l'histoire de l'indépendance de la République Démocratique du Congo pour informer les générations futures.

La Bibliothèque nationale du Congo contribue à prendre en compte la dimension culturelle pour le développement socio-économique et façonner une culture nationale au profit des congolais. Sous des formes variées, les livres, journaux, bulletins, revues, partitions musicales, brochures, dépliants, cartes géographiques, affiches et autres, composent par leur diversité, un témoignage irremplaçable de notre activité sociale, culturelle, politique, artistique, éducative et économique. Partie essentielle de notre patrimoine, ils constituent les fondements de notre mémoire collective. Il est donc primordial d'assurer leur préservation et leur conservation pour les générations futures.

1.2.2 Gestion du dépôt légal

Consiste à :

- enregistrer toutes les productions intellectuelles au titre de dépôt légal, et gérer l'ISSN(pour les périodiques) et l'ISBN(pour les livres).

Il s'agit de l'obligation qu'ont les éditeurs de déposer à la Bibliothèque nationale un ou plusieurs exemplaires de chacune de leurs éditions. Toute publication, toute œuvre de l'esprit qui paraît doit être enregistrée. Ces documents acquis au titre du dépôt légal sont traités (catalogage, équipement matériel). Deux exemplaires sont mis en accès direct à la disposition du public pour une consultation sur place et les quatre autres sont conservés en réserve pour constituer le patrimoine du futur. En annexe le texte de la loi sur le dépôt légal.

Cette notion du dépôt légal est très ancienne, Elle a été instituée en France et trouve son origine dans *l'ordonnance de Montpellier*, promulguée en 1537 par le roi François I^{er}

dans le but d'acquérir et de conserver les documents publiés en France. Aujourd'hui, le dépôt légal est admis et appliqué dans le monde entier.

Originellement, le dépôt légal pouvait être considéré comme un contrôle - voire une censure - exercé sur l'écrit par le pouvoir en place. Parallèlement il constituait une sécurité pour l'éditeur puisqu'il disposait de l'autorisation légale, sans risque de poursuites judiciaires, d'imprimer un texte et d'en obtenir le monopole. Chaque pays a le devoir d'assurer un recensement bibliographique complet, uniforme et régulier de tous les documents publiés à l'intérieur de ses frontières nationales. De ce fait le dépôt légal permet de collecter toutes les publications et permet d'assurer une bibliographie nationale dans laquelle sont décrites toutes ces publications déposées. C'est un parfait exemple des moyens à mettre en œuvre pour réaliser le Contrôle bibliographique national.

La nature du dépôt légal a évolué puisque dorénavant, il s'agit surtout pour un pays de constituer sa mémoire écrite tout en demeurant un moyen de défense pour un auteur.

Son domaine s'est considérablement élargi puisque, outre l'imprimé (livres, périodiques, publications commerciales), il s'applique également aux enregistrements audio, ouvrages multimédia, microformes, documents électroniques publiés sur support matériel.

L'enregistrement au titre du dépôt peut s'effectuer à la Bibliothèque nationale du Congo moyennant une somme de 34.000 Fc soit à peu près 60 dollars américains pour les livres et pour les périodiques et revues d'informations générales c'est la somme de 68.000 Fc soit à peu près 130 dollars américains. Les auteurs faisant partie de l'Association Nationale des Editeurs du Livre quant à eux bénéficient d'une réduction de 30% sur le prix à payer.

1.2.3 La promotion de la lecture

Cette mission d'œuvrer à la promotion de la lecture consiste à :

- alimenter les bibliothèques publiques en ouvrages
- organiser des concours de lecture pour les jeunes
- créer ou réaliser des expositions de livres
- faire des campagnes de sensibilisation à la lecture.

Après avoir parlé des différents objectifs de la mission de la Bibliothèque nationale du Congo, nous allons évoquer l'administration, la partie liée aux directions et services qui s'y trouvent.

1.3 Les divisions techniques de la Bibliothèque et leurs fonctions

Pilotée par un Directeur général assisté d'un Directeur général adjoint, la BnC jouit d'une autonomie financière et administrative. Elle comprend, outre la Direction générale, des antennes provinciales. Normalement chaque province devrait disposer d'une antenne, mais à ce jour, seules cinq provinces sur onze disposent de ce réseau : Bas - Congo, Bandundu, Kasai - Oriental, Nord - Kivu et le Katanga. L'implantation d'antennes dans les régions encore non pourvues est programmée.

Il existe à la BnC, un personnel scientifique, technique et administratif régi par un règlement d'administration pris conformément au statut des agents de carrière de services publics de l'Etat.

A la fin de chaque année le Directeur général présente au ministère de la Culture et des Arts, un rapport détaillant les activités de l'année écoulée et émet des suggestions pour améliorer le fonctionnement de la Bibliothèque nationale.

Du point de vue de ses structures au niveau central la bibliothèque est composée de neuf directions constituées de la manière suivante :

- ◆ La Direction Générale comprenant un Directeur général assisté par un Directeur général Adjoint chargés de :
 - gestion courante de la Bibliothèque nationale
 - coordination de l'ensemble des services de la Bibliothèque
 - détermination et conduite de la politique de la Bibliothèque nationale
 - représentation de la Bibliothèque nationale auprès de la hiérarchie, des tiers et de la justice
 - engagement de la Bibliothèque Nationale dans les actes civils
 - nomination des agents jusqu'au grade de chef de département

En dehors de leurs tâches respectives, les autres directions sont chargées dans l'ensemble de :

- la supervision et coordination des services ;
- la conception des programmes d'action de la direction ;
- la rédaction des rapports de la direction ;

- la représentation de la direction auprès de la hiérarchie de la Bibliothèque nationale du Congo.

◆ La Direction Administrative et Financière, comprend cinq départements :

- Ressources humaines : gestion du personnel et conception et initiation des projets du département

- Finances : gestion de la caisse et comptabilité

- Intendance : gestion des approvisionnements en fournitures et matériel de bureau

- Juridique : traitement des litiges financiers et autres des agents et de la bibliothèque, appréciation des éléments infractionnels en matière du dépôt légal, suivi des dossiers de la bibliothèque auprès des juridictions judiciaires

- Relations publiques et presse : contacts avec les différents services de l'Etat, des privés et avec des tiers.

◆ La Direction de Conservation, Communication et Valorisation, comprend cinq départements :

- Techniques bibliothéconomiques : traitement des documents, catalogage et classification des documents, cotation systématique des ouvrages et intercalation des fiches ;

- Références et circulation du livre : suivi des sorties et rentrées d'ouvrage dans le magasin, communication des statistiques des sorties et des entrées, accueil des lecteurs, prêts des ouvrages aux lecteurs pour consultation sur place;

- L'Ecrit : enregistrement et classement des documents officiels, tenue régulière et permanente des documents officiels en état de propreté ;

- Périodiques et journaux : enregistrement des périodiques nationaux et étrangers, tenue régulière des journaux en état de propreté ;

- Audiovisuel, musique et documents spéciaux : identification, enregistrement et traitement des photos, support musicaux (disques, cassettes, bandes etc....), des estampes, des affiches, des manuscrits ; identification, traitement et classement des médailles et monnaies.

◆ Direction Etudes et Planification, qui comprend trois départements :

- Dépôt légal : communication des informations sur le droit du dépôt légal, tenue du fichier des formulaire du dépôt légal, octroi du numéro de dépôt légal et enregistrement dans un registre ; réception des exemplaires des publications déposées au titre du dépôt légal, perception de la taxe ; attribution des ISBN dans des monographies, des ISSN aux

périodiques, inspection des contribuables et redevables du dépôt légal et parfois retrait des documents dus au titre du dépôt légal

- Acquisition et coopération : Enregistrement des publications reçues (ouvrages), dispatching de celle-ci dans les différents services requis, estampillage et catalogage des documents, élaboration des projets des contrats de partenariat avec des organisations tierces, collecte des données et informations sur les échanges et les dons ;

- Traitement documentaire et bibliographie : Indexation systématique, indexation alphabétique matière, tenue des fichiers auteurs, intercalation et cotation des fiches, établissement des bibliographies nationales, confection des listes des ouvrages ou des publications à paraître.

- ◆ Direction Lecture publique et coordination du réseau, qui comprend trois départements :

- Animation et promotion de la lecture : Préparation des conférences et des animations de lecture et des visites guidées, recensement des ouvrages et préparation des guides des expositions ;

- Réseau des bibliothèques provinciales : préparation d'achat des acquisitions, élaboration des listes, localisation des sites des marchés d'acquisition, enregistrement des acquisitions et expédition de celles-ci en provinces ;

- Relations avec les associations et unités culturelles : collecte des statistiques de lecture de la ville de Kinshasa et du réseau provincial, recensement des bibliothèques, prospection et identification des informations documentaires auprès des autres bibliothèques

- ◆ Direction formation, comprenant deux départements :

- Ecole de bibliothéconomie : Conception et initiation des programmes de formation, élaboration des horaires des cours, des procédés et méthodes pédagogiques

- Formation permanente : Conception des programmes de formation, collecte des besoins pour le recyclage, collecte des données sur différents centres de formation extérieurs pour des stages

- ◆ Direction recherche et centres de documentation, qui dispose de quatre départements :

- Recherche : effectuée des recherches documentaires dans les domaines économiques, financiers, littéraires et culturels

- Centre de documentation sur la vie nationale : prêts et consultation, rangement et classement des documents au rayonnage du magasin, notices catalographiques, classification et indexation des ouvrages, classification des coupures de presse
- Musée et archives de la littérature : enregistrement, catalogage, rangement et classement des acquisitions en littérature belge, collecte des documents sur la littérature congolaise, rédaction des correspondances de transmission des ouvrages littéraires congolais échangés avec la Belgique
- Centre de documentation spécialisé : catalogage, rangement et classement des documents (par continent) dans le rayonnage du magasin
 - ◆ Direction technique et publication, constituée de deux départements :
 - Informatique : traitement documentaire et des textes de correspondance par l'ordinateur, programmation et traitement des informations à l'Internet, photocopie et reprographie des documents, réparation des appareils, approvisionnement en consommable, conception et initiation des projets du département
 - Photographie et production de sons : production et représentation des phonogrammes (disques, cassettes et des ensembles sonorisés, vidéocassette, diapositif), développement des photos au laboratoire, prise des photos et maintenance des appareils et protection des photos
 - ◆ Direction provinciale, comprenant le bureau de conservation et de communication et celui de l'animation à la lecture avec comme missions de superviser au niveau des provinces le catalogage, les prêts et consultation, le rangement des documents dans le rayonnage, le dépôt légal, la gestion du personnel et la collecte des statistiques de lecture.

Parmi les différentes directions que nous avons énumérées il y en a qui n'existe que sur papier mais dans la pratique il n'y a que quatre qui font réellement leur travail, il s'agit de la direction générale, la direction administrative et financière, la direction de conservation et communication, ainsi que la direction des études et planification. Vous trouverez en annexe l'organigramme de la Bibliothèque nationale du Congo.

1.4 Statut du personnel

Les problèmes que connaît actuellement la Bibliothèque nationale du Congo sont également liés au statut de son personnel que nous divisons en deux branches : personnel formé et personnel non formé.

1.4.1 Personnel formé en bibliothéconomie (professionnel)

La Bibliothèque nationale du Congo est dirigée par une personne formée en Bibliothéconomie.

40% du personnel est constitué des professionnels de la bibliothèque. Le faible taux de personnel qualifié pose des problèmes dans la réalisation des objectifs de la bibliothèque. Ce qui pose d'énormes difficultés pour le catalogage de sa documentation et pour guider les lecteurs désireux d'avoir des informations en vue de consulter la documentation existante. Comme nous l'explique B. Calenge, dans son ouvrage sur les bibliothèques publiques, le professionnel de la bibliothèque devra avoir :

« un caractère très sociable, une capacité à écouter et à animer, une ouverture d'esprit qui déborde la seule bibliothèque mais, c'est bien la bibliothèque qui constitue le noyau dur, la permanence de l'équipement, la régularité du service public autour desquels se grefferont des animations »⁷.

Les difficultés d'exercice rencontrées par certaines directions de la bibliothèque nationale du Congo sont essentiellement liées au problème de formation de son personnel. Il existe pourtant une association des bibliothécaires qui ne fournit aucun effort pour lutter contre cette carence du personnel qualifié.

1.4.2 Personnel non formé

60% du personnel de la Bibliothèque nationale du Congo est composé d'un personnel non formé dans le domaine bibliothéconomique. Pour recruter ses agents, la Bibliothèque nationale du Congo n'a pas mis en place les critères de sélection des professionnels. Le recrutement se fait sans tenir compte de la formation initiale et des attentes ou du service que doit rendre le demandeur d'emploi. L'engagement se fait d'abord et après la bibliothèque cherchera dans quelle direction ou quel service elle placera le nouvel employé. Une question néanmoins se pose, celle de savoir comment procéder au recrutement du personnel de la bibliothèque ? La bibliothèque nationale du Congo dépendant du Ministère de la Culturel et des Arts, tous les dossiers de

⁷ Calenge B. *Les petites bibliothèques publiques*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, collection bibliothèque, 1993, Op Cit. p.188.

recrutement doivent y passer pour approbation du Ministre avant que la Directeur Général prenne la décision d'engagement.

C'est pour cette raison que les travailleurs de la BnC sont considérés comme des simples salariés, agents et fonctionnaires de l'Etat et non comme des professionnels travaillant dans une institution de conservation du patrimoine, appelé à accueillir, informer et orienter le public. Pourtant ils participent à la conservation des collections de toute nature en vue de leur consultation sur place.

La formation n'est pas un simple complément apporté à la passion de la lecture ou à un amour du livre. Elle est le fondement même de la qualification professionnelle indispensable pour gérer une bibliothèque, conseiller des lecteurs. La recherche d'un personnel qualifié est importante dans la création d'une bibliothèque.

Néanmoins, l'expérience démontre que la maîtrise du métier de bibliothécaire suppose une formation permanente (stage, séminaire, visite d'autres bibliothèques).

Ainsi l'activité du bibliothécaire peut se résumer à la constitution des collections c'est-à-dire réceptionner des documents, les enregistrer et les inventorier, les ranger, (assurer leurs mouvements) et évidemment accueillir le public en vue de répondre à des demandes, aussi, répondre à des questions d'orientation relatives aux espaces de la bibliothèque, ainsi que de fournir aux utilisateurs un premier niveau d'information.

Après cette présentation de la Bibliothèque nationale du Congo, nous allons aborder le domaine lié à l'organisation de ses collections.

CHAPITRE 2. Les collections de la Bibliothèque nationale du Congo

Comme toute bibliothèque, la BnC conserve un fonds documentaire.

Il est important d'examiner ce fonds pour comprendre si elle joue ou pas les missions qui lui sont assignées.

2.1 Les types de documents et leur état de conservation

Nous dénombrons deux types essentiels de collections : le fonds patrimonial et les autres collections.

2.1.1 Le fonds patrimonial

Ce fonds documentaire est constitué dans sa meilleure partie de documents qui datent du 19^{ème} siècle, ceux de l'administration coloniale, toute la documentation produite pendant l'époque coloniale et celle de la période de l'indépendance du Congo-Belge, les manuscrits(1536) et périodiques. Ce sont les historiens de ce domaine ou les étudiants de la faculté des Sciences politiques et administratives qui viennent le plus consulter ces documents qui sont déjà dans un état de détérioration assez avancé. Aucune mesure n'est prise pour la consultation de ces documents. Elle se fait sur place et dans la salle de lecture.

La RDC ne dispose ni de bibliographie nationale, ni de base de données réunissant toute la production intellectuelle nationale éparpillée dans les productions bibliographiques étrangères, surtout belges.

Comme toute bibliothèque, la BnC regorge en son sein un fonds documentaire plus au moins important.

2.1.2 Les autres collections de toute nature

Les collections de la Bnc sont constituées des monographies, des périodiques constitués essentiellement de la presse locale, des revues d'informations générales et des divers autres documents. La plupart des ouvrages qui s'y trouvent sont ceux édités par les congolais et disposent donc d'un numéro du dépôt légal.

La Bibliothèque nationale du Congo fonctionne comme un magasin de stockage des collections et non comme une institution de conservation du patrimoine nationale appelée à appliquer toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation des collections dont elle dispose.

Or dans l'énoncé de mission et objectifs assignés à la Bibliothèque nationale du Congo les textes parlent de la conservation du patrimoine. Cette notion ne consiste pas seulement à rassembler les collections comme le fait la BnC, mais aussi à entretenir, prendre soin des collections en vue de les préserver pour les transmettre aux générations futures.

Les recommandations internationales en matière de la conservation ne sont pas respectées. Et la conservation des collections de la bibliothèque semble difficile à réaliser en raison de l'hétérogénéité des documents. Les conditions de conservation des documents ne sont pas respectées :

- Les documents sont conservés dans un magasin pas suffisamment aéré, non climatisé ; la température supérieur à 20° C entraînant la détérioration des documents d'intérêt patrimonial (documents anciens, précieux de l'époque colonial).

Les recommandations internationales conseillent de conserver les matériaux organiques (papiers, cuir parchemin) dans les conditions suivantes : T 18-20° C, HR 55 %, pour éviter de créer les conditions de développement de moisissures et de certains insectes.

Dans un certain nombre de régions géographiques, il est difficile de respecter ces recommandations car pour les atteindre et les maintenir il faut des sources d'énergie importantes et coûteuses, c'est le cas de la République Démocratique du Congo. Mais alors, pour pallier au défaut de maîtrise des conditions climatiques, on peut utiliser d'autres moyens notamment une ventilation naturelle.

- Il n'existe qu'un magasin où sont stockés les types de documents dont dispose la bibliothèque (livres, photographies, documents graphiques, documents audiovisuels...)

La connaissance de la typologie des collections dont dispose la bibliothèque et l'analyse de leur état est indispensable pour effectuer une telle action. Un tel diagnostic, nécessaire, doit permettre, au terme d'une fine analyse, de dresser un programme de conservation à la fois préventive et curative.

- Les magasiniers ne disposent d'aucune information pour diagnostiquer la détérioration des documents.

- Mauvaise manipulation des livres entraînant la perte des feuilles.

- L'entretien des collections, rayonnages et des locaux n'est pas régulier.

Plusieurs ouvrages étant dans un état de dégradation avancée restent à ce jour rangé sur les étagères en vue d'être réparés.

La question de la conservation des collections d'une bibliothèque constitue un élément essentiel dont il faudra tenir compte dans la sauvegarde du patrimoine écrit.

2.2 Le registre d'inventaire et le classement des documents

L'inventaire étant la liste qui énumère toute la documentation dont dispose la bibliothèque et le classement des documents sont deux notions qui se complètent.

2.2.1 Le registre d'inventaire

La Bibliothèque nationale du Congo dispose d'un registre d'inventaire (cahier cartonné) où sont inscrites toutes les nouvelles acquisitions. Ce registre comprend les éléments suivants : la cotation du document, son genre, la maison d'édition, l'auteur, le titre, l'origine, la date d'arrivée et le numéro d'enregistrement. Tous ces éléments constituent la description d'un document. Ce registre a pour objectif de répertorier les documents qui font leur entrée dans la BnC. Par ailleurs, la bibliothèque n'effectue pas l'inventaire de tous les documents que possède son établissement.

Plusieurs de ses collections proviennent des dons. Avant d'être enregistré dans le registre les documents sont catalogués en vue d'avoir des indications permettant leur classement et identification.

Pour certains :

« Le catalogage consiste à établir une fiche signalétique d'un document. Il rassemble les renseignements nécessaires à son identification (nom de l'auteur, titre, nom de l'éditeur, année d'édition... »⁸.

2.2.2 Le classement des documents

Pour l'indexation de ses collections la BnC a opté pour la *Classification décimale de dewey* (CDD). Cette classification consiste à répartir les documents ou ouvrages selon dix classes générales obéissant à une hiérarchie allant du général au particulier.

Vous trouverez en annexe les 10 subdivisions de cette classification.

Les documents récents ainsi indexés ne sont pas emmenés directement dans le magasin mais déposés dans un bureau faute d'espace dans le magasin pour leur classement.

⁸ <http://www.scd.univ-lille3.fr/methodoc/cours/typedocument/traitement.htm>

2.3 L'enrichissement du fonds

La Bibliothèque nationale du Congo n'effectue pas des achats des documents et son approvisionnement s'effectue par trois voies :

2.3.1 Acquisition patrimoniale

Elle concerne le fonds patrimonial des livres anciens d'une manière générale qui constitue des acquisitions rétrospectives, c'est-à-dire réceptionnées de la Belgique, de la Bibliothèque Centrale qui relevait du gouvernement du Gouverneur Général. Il s'agit de l'essentiel des livres anciens destinés à enrichir le fonds. Cette acquisition s'est effectuée une fois lorsque le Congo-Belge devint un état indépendant.

2.3.2 Acquisition au titre du dépôt légal

Ce mode d'acquisition se fait grâce à l'obligation faite aux éditeurs de déposer à la Bibliothèque nationale des exemplaires de chacune de leurs éditions. Ces documents sont essentiellement des œuvres politiques, de droit, économiques, scientifiques et techniques. Ils constituent à l'heure actuelle le socle des collections de la BnC. Mais, actuellement, ce ne sont pas tous les congolais qui publient des livres qui passent par le dépôt légal pour voir leur livre circuler dans le pays.

2.3.3 Les dons

Sont effectués à l'égard de la Bibliothèque nationale grâce à la coopération. La bibliothèque collabore notamment avec l'Agence Internationale de la Francophonie, l'Ambassade de France, Le Centre Wallonie-Bruxelles et l'Unesco.

Ils constituent pour la bibliothèque une opportunité de combler les lacunes de ses fonds et la difficulté à ne pouvoir acheter des collections et d'élargir son fonds. L'inconvénient est qu'avec ce système, la bibliothèque se retrouve parfois avec des documents qui n'ont pas du tout été demandé pour consultation, les donateurs n'effectuent pas un choix rigoureux sur les documents qu'ils offrent. Du coup ils ne sont toujours pas intéressants pour le public et ne servent qu'à remplir la bibliothèque.

L'acquisition utile nécessite le recours au plus grand nombre de références possibles et l'adoption de démarches raisonnées quels que soient les types d'ouvrages et leur statuts.

2.4 Les conditions d'accès aux collections et organisation des fichiers

La bibliothèque nationale du Congo est au service de toutes les catégories de la population, étudiants, élèves, chercheurs, écrivains, etc. Pour accéder à ces collections, le lecteur doit être muni d'une carte d'inscription établie par la bibliothèque. Cette carte permet d'accéder non pas directement aux collections (placées dans le magasin) mais aussi à la salle de lecture.

La carte est personnelle et son usage n'engage que son titulaire.

Les conditions d'inscriptions sont les suivantes :

- Etudiants (être âgé de plus de 16 ans)

Une carte de lecteur leur est délivrée sur présentation des éléments suivants :

- une carte d'étudiant de l'année en cours
- deux photos passeport
- paiement d'une somme de 300Franc congolais équivalent de moins d'un dollars américain (60 cent)

- Non étudiants (professeurs, chercheurs, journalistes et autres)

Une carte de lecteur est délivrée sur présentation des éléments suivants :

- une pièce d'identité ou carte professionnelle
- deux photos passeport
- paiement d'une somme de 500 FC équivalent d'à peu près un dollar américain

Cette carte a une validité de trois mois, renouvelable.

L'inscription se fait sur place auprès des bibliothécaires et magasiniers du petit bureau d'accueil installé dans la salle de lecture. En entrant dans la salle de lecture, les lecteurs sont priés de signer les listes de fréquentation. Les modalités de consultation exigent aux lecteurs de consulter le registre manuscrit (répertoire des livres disponibles) mis à leur disposition. C'est aux lecteurs de soumettre aux bibliothécaires ou magasiniers le choix des ouvrages qu'ils veulent consulter pour qu'ils leur soient soumis (l'accès au magasin est réservé uniquement au personnel de la bibliothèque). Cela se fait sur présentation d'une demande de lecture. Le calendrier et les horaires de la bibliothèque sont mis à la connaissance du public par le canal d'une affiche. La bibliothèque est ouverte du lundi au vendredi, de 9h00 à 15h00.

Les fiches manuelles et non informatisées constituent les répertoires présentant les listes des collections disponibles pour le public. Le fonds de la bibliothèque n'est pas

informatisé. Une photocopieuse est mise à la disposition des usagers désireux d'effectuer des reproductions de certaines pages des livres.

Par rapport aux catégories des personnes qui fréquentent sa bibliothèque, la BnC est appelée à assurer une communication entre elle et ces personnes. Le public reste la principale raison d'être de la bibliothèque. Voilà pourquoi nous abordons dans le chapitre qui va suivre la communication entre la BnC et son public.

CHAPITRE 3. Les activités de la BnC et les publics

Entre la bibliothèque nationale du Congo et son public, il existe une communication, positive ou négative soit-elle. Elle peut se manifester à travers les activités qu'elle organise pour marquer sa présence. Nous allons d'ailleurs décrire toutes ces différentes activités.

3.1 Les activités organisées à la bibliothèque

A l'instar d'autres bibliothèques et suite à notre constat lors de notre stage à la Bibliothèque Municipale de Cherbourg, la Bibliothèque nationale du Congo n'élabore pas un programme annuel de ses activités. Néanmoins nous présentons les quelques activités qui y sont organisées.

3.1.1 Organisation de l'accueil et de la lecture

Proposer l'accès au livre constitue une activité journalière de la bibliothèque. Elle met à la disposition des lecteurs de la documentation et essentiellement des livres et des périodiques. Avant d'accéder aux collections et d'obtenir une carte de lecteur, la bibliothèque fournit verbalement aux intéressés un certain nombre d'informations relatives au fonds dont elle dispose. Une salle de lecture est mise à la disposition des usagers de la bibliothèque. Elle organise ainsi l'accueil et l'information du public sur place en présentant :

- o la nature des fonds documentaires et les modalités d'accès à l'information,
- o les modalités d'accès aux services
- o l'orientation dans le bâtiment.

Ce service concerne surtout les usagers occasionnels, les non lecteurs et ceux qui arrivent pour la première fois dans l'institution.

3.1.2 Accueil des visites des groupes et don des livres.

Des visites universitaires, scolaires, des hautes personnalités du pays, et d'autres institutions désireuses d'aider la bibliothèque en l'approvisionnant en fournitures. La bibliothèque est appelée à collaborer ponctuellement avec des diverses institutions scolaires et universitaires, elle permet à ces institutions de voir ce dont dispose la bibliothèque et comment celle-ci fonctionne. Ces genres d'activités sont rarement organisés au courant de l'année.

3.1.3 Expositions, conférences, et concours de lecture

Ces activités sont généralement organisées lors de la journée internationale du livre qui intervient au mois d'avril de chaque année.

Les expositions et animations ont lieu la plupart du temps dans les locaux de la bibliothèque mais il arrive que certaines d'entre elles s'effectuent extra-muros, comme lors de la foire internationale de Kinshasa organisée par l'Etat congolais.

Ces activités se terminent par un concours de lecture et d'écriture que la bibliothèque organise à l'attention de certaines écoles de la capitale et à l'issue desquelles des livres sont offerts aux gagnants sous forme de cadeaux.

Au cours d'une année, très peu d'activités liées à l'animation et aux expositions sont organisées à la Bibliothèque nationale du Congo et cela constitue un point faible dans la promotion de l'image de marque de la bibliothèque.

L'organisation de ce genre d'activités permet à la bibliothèque d'entrer en contact avec une autre catégorie des gens ; il ne s'agit pas de ses propres lecteurs, mais des personnes qui ne se sont peut-être pas encore inscrites et qui peuvent être attirées par le sujet traité ou les documents exposés lors des manifestations.

3.2 Les types de public et leurs fréquentations

Le public constitue l'une des raisons de l'existence d'une bibliothèque au même titre que les collections et la médiation. Son public est divers et ses besoins variés. En parlant aspects liés au public et ses besoins, D. Taesch-Wahlen, évoque dans son livre intitulé : **Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque**, ce qui suit :

« le nombre, la diversité d'âges, de catégories socioprofessionnelles, des besoins et des compétences, des origines culturelles caractérisent cette multitude des gens qui fréquentent une bibliothèque »⁹.

⁹ Taesch-Wahlen D., *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque* ; Paris ; Editions du Cercle de la librairie ; Collection des Bibliothèques ; 1997p.57.

La meilleure façon de connaître les catégories des gens qui fréquentent une bibliothèque nationale est d'effectuer une enquête en vue de déterminer ses composantes. Dans la Bibliothèque nationale du Congo aucune enquête n'a été diligentée. L'évaluation des différentes catégories de son public est faite sur base des listes d'enregistrements journaliers des usagers de la bibliothèque. Il s'agit des visiteurs et des lecteurs.

3.2.1 Les visiteurs

C'est une catégorie des personnes qui viennent à la bibliothèque de façon ponctuelle, soit pour rechercher des informations et renseignements sur la bibliothèque, soit pour effectuer une visite simple de la bibliothèque et qui ne passent pas par la salle de lecture. Dans cette catégorie il y a également ceux qui visitent la bibliothèque en tant que monument ou bien assistent aux manifestations proposées : expositions, colloques. Cette catégorisation des publics qui fréquentent la bibliothèque nationale, diffère en fonction de la nature et des objectifs de la bibliothèque. Comme l'ont écrit Raphaël Mouren et Dominique Peignet, dans le livre intitulé, **le métier de bibliothécaire** :

« Evoquer les publics d'une bibliothèque, nationale soit-elle, ne recouvre pas toute la réalité de la bibliothèque puisque, au-delà de ceux qui fréquentent l'équipement, le bibliothécaire est confronté à l'ensemble de la population qui entre dans la sphère d'influence de son établissement »¹⁰.

Selon le registre journalier de fréquentation de la BnC de l'an 2005 par exemple, nous décelons deux types de publics. A côté des visiteurs de la bibliothèque il y a la catégorie de public que nous qualifions de lecteurs.

¹⁰ MOUREN Raphaël, et PEIGNET Dominique ; *le métier de bibliothécaire*, Paris, Cercle de la Librairie ; 2003,p.289.

3.2.2 Les lecteurs

Cette catégorie est composée des usagers qui utilisent les offres de l'établissement en matière des collections et services : travail au calme, consultation de très riches collections de documents, recherche bibliographique. Il s'agit des personnes inscrites et détentrices d'une carte de lecteur. Ils présentent des caractéristiques assez homogènes, induites par la prédominance d'une population étudiante, jeune et kinoise. Dans cette catégorie on dénombre les étudiants qui lisent pour rédiger leurs travaux de fin de cycle ou fin d'études. Quelques travailleurs de la capitale qui y viennent surtout dans le cadre de leur travail pour préparer soit des rapports soit des conférences ; c'est vraiment occasionnel. Il y a aussi de simples amateurs de la lecture. L'appartenance socioculturelle des inscrits les situe globalement dans les classes moyennes avec des niveaux d'études moyens. La plupart des inscrits perdus sont généralement des étudiantes qui après leurs études abandonnent le chemin de la bibliothèque.

Ceux-ci sont remplacés par des nouveaux venus, ainsi on assiste donc à une sorte de rotation des usagers allant et venant.

Connaître la perception de la bibliothèque par son public, mesurer le taux de satisfaction des usagers, ses motivations, ses attentes, ses suggestions, tels sont les objectifs poursuivis par des bibliothécaires de plus en plus à l'écoute de leur public réel et potentiel.

3.3 Le taux de fréquentation de la Bibliothèque

Par rapport aux données statistiques de fréquentation de la bibliothèque quasi inexistante, il nous est difficile de l'établir par manque d'informations statistiques. Nous nous basons sur des estimations.

Le taux de fréquentation de la bibliothèque est faible par rapport aux bibliothèques publiques se retrouvant dans la capitale. Cela pour la simple raison de la position (presque cachée et retirée) qui décourage les lecteurs à venir utiliser les collections de la bibliothèque. Aussi, on peut ajouter à cette raison, la présence des barrières des policiers commis à la sécurité présidentielle, qui parfois molestent les étudiants et chercheurs. Du coup, cette situation décourage tout autant les lecteurs. Une autre raison du faible taux de fréquentation c'est aussi le fait que les intellectuels, hantés par le problème de comment nourrir et vêtir leurs enfants ne s'adonnent presque plus à la lecture. Ainsi, il apparaît selon le registre d'enregistrement que la moyenne de fréquentation mensuelle

est 10 personnes par mois. A la différence des autres bibliothèques de la capitale où la fréquentation est de loin supérieure à celle de la BnC.

Concernant la composition des publics, le taux de fréquentation des hommes est plus élevé que celui des femmes. Les femmes ont des temps de présence réduits en raison du taux élevé d'analphabétisme (49,9% pour les femmes et 23% pour les hommes).

Les jeunes scolaires sont peu présents. Ils sont moins présents compte tenu des collections que présentent la BnC et qui ne prévoit pas un espace ou département « jeunes » : il faudra ainsi réfléchir à ce qui leur revient dans la bibliothèque. Cette réflexion s'inscrit dans un objectif global car elle concerne l'ensemble des services de la bibliothèque.

En dehors de ces deux catégories des publics cités plus haut nous ajouterons des écoles et universités qui bénéficient des dons et profitent des concours organisés à leur intention par la Bibliothèque nationale du Congo. Mais alors, comment s'effectue la communication entre la Bibliothèque nationale du Congo et ses divers publics.

3.4 La communication entre la BnC et ses différents publics

Il ne suffit pas pour la bibliothèque de bien conserver ses collections pour qu'elle soit efficace. Le rôle d'une bibliothèque est prépondérant dans la conservation et la valorisation des fonds dont elle a la charge. Cette valorisation constitue un moyen de faire connaître les collections dont elle dispose. Il n'existe pas de service de communication au sein de la bibliothèque nationale du Congo. Il est sans doute vrai que la BnC est un lieu de conservation et de distribution des documents. Elle fonctionne comme une institution d'offres de collections. Mais que deviendraient ces collections si elles ne trouvaient pas leurs publics ?

Aucun moyen de communication n'est mis en place si ce n'est le répertoire des collections disponibles que la bibliothèque met à la disposition du public.

Dans l'organisation des activités qu'elle crée, la BnC informe très peu ses lecteurs (inscrits) dans le but d'étendre son champ et de diversifier sa fréquentation.

A l'heure actuelle, lorsque la BnC effectue des acquisitions, elle n'informe pas son public. Une fois les documents traités, cotés et estampillés, ils ne sont pas signalés. Ils

sont déposés quelque part et ne sont pas signalés dans le fonds afin de le communiquer au public.

Quant à l'organisation des activités, elle n'est pas suffisamment médiatisée. La bibliothèque nationale ne peut juste constituer une mise à disposition des documents pour les lecteurs, mais elle est également un lieu de formation. Des services développés autour des collections doivent être annoncés et il est important pour attirer le public de multiplier et médiatiser les événements organisés.

Voilà, comment est organisée la Bibliothèque nationale du Congo. Il reste que dans cet état des lieux de la bibliothèque, nous avons remarqué des carences que nous allons traiter dans la partie qui suit en proposant des pistes de solution en matière de communication, pour assurer la valorisation de la Bibliothèque nationale du Congo.

DEUXIEME PARTIE :

**COMMUNICATION POUR LA VALORISATION
DE LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CONGO**

En tant qu'outil de conservation du patrimoine écrit, la Bibliothèque nationale du Congo est appelée à valoriser ses collections et les différents aspects liés à son fonctionnement. A Cette fin, elle doit communiquer. Elle doit commencer d'abord par l'amélioration des conditions d'accès et des services qu'elle rend au public. Puis viendront les actions à mener et la stratégie à mettre en place pour développer sa fréquentation en attirant le public vers elle. Voilà les éléments qui feront l'objet de cette deuxième partie.

CHAPITRE 4. Amélioration des conditions d'accès et de conservation des documents

Dans le cadre de l'amélioration des conditions d'accès et d'exploitation des documents de la BnC, nous décelons trois aspects importants à organiser en vue de mieux assurer sa valorisation. Le premier aspect est lié à l'implantation géographique de la Bibliothèque qui, à ce jour, cause des difficultés pour son accès. Le deuxième aspect est celui de l'organisation de la conservation de son fonds et le troisième est son informatisation. Mais qu'en est-il alors de son implantation géographique.

4.1 Implantation géographique

La localisation de la Bibliothèque nationale du Congo pose de sérieux problèmes d'accessibilité car elle est entourée de sites militarisés. Cette proximité constitue un frein dans la valorisation de son aire géographique. La localisation géographique d'un établissement peut être la source de problème de fréquentation comme il peut être aussi un frein à son épanouissement. Pour ce qui est de la Bibliothèque nationale du Congo, elle connaît des difficultés d'accès pour son public par ce qu'elle est située dans une zone sous haute surveillance.

Les bibliothèques ne sont pas des lieux conçus *in abstracto*, dont il existerait un modèle universel. Néanmoins toutes doivent répondre à un certain nombre des caractéristiques, notamment celles relatives à l'implantation. A ce sujet, D. Taesch-Walhen écrit que :

« le fonctionnement de la bibliothèque, sa fréquentation notamment, est étroitement lié à la géographie de son territoire »¹¹.

Pour remédier à ce problème, la Bibliothèque Nationale du Congo demande son déplacement hors de cette zone. A ce jour, la bibliothèque n'a pas encore reçu une réponse à sa requête. A l'époque, le dossier a été introduit au Ministère de la Culture et des Arts qui devait en faire part au Gouvernement. Ainsi la bibliothèque est appelée à relancer le dossier pour avoir une suite favorable. Nous estimons que son déplacement pourra aider à trouver une solution à ce problème.

¹¹ Taesch-Walhen D., *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque* ; Paris ; 1997 ; Cercle de la Librairie ; Collection Bibliothèque ; P.127.

En effet, pour attirer le public vers elle, l'implantation de la bibliothèque doit être pensée selon une nécessité de proximité. La pertinence de l'implantation d'une bibliothèque dans le tissu urbain conditionne la réussite de son projet. Et Taesch-Walhen D., explique que :

« La localisation sera déterminée par deux critères : l'attractivité, c'est-à-dire l'environnement immédiat, pôle d'attraction en raison par exemple de ses commerces, des ses équipements ou du service, lieu de promenade ou passage obligé ; l'accessibilité, c'est-à-dire la desserte par exemple par les transports en commun, incluant la nécessité d'arrêt proche et la présence d'aires de parking à proximité »¹².

Il est cependant indispensable qu'une bibliothèque soit implantée au cœur d'un lieu très fréquenté par la population et qu'elle se caractérise par l'attractivité et l'accessibilité de son bâtiment.

Par ailleurs deux points semblent non négligeables dans l'organisation d'une bibliothèque, il s'agit de sa structure architecturale et de l'organisation de ses espaces. Ces deux éléments jouent un rôle important et il sied de s'y attarder un peu.

4.1.1 L'aménagement architectural

Une bibliothèque nationale est un patrimoine national, de ce fait son aménagement doit répondre aux normes requises en matière de construction. Lieu de confrontation au savoir, espace de travail mais aussi de convivialité, de rencontre, compte tenue des activités qu'on y organise, la bibliothèque intègre le dedans et le dehors, la confidentialité et discours, le simple et le monumental.

La conception architecturale de ce bâtiment relève d'un certains nombre de critères. Les objectifs du maître d'œuvre et du maître d'ouvrage seront-ils concordants ?

Quels rapports pourront s'instituer entre les usagers potentiels, les visiteurs et la documentation proposées ? comment le public pénétrera t-il dans le bâtiment ? Y sera-t-il incité par les façades et l'aspect extérieur ou au contraire hésitera-t-il à franchir l'entrée ?

¹² TAESCH-WALHEN D., Op Cit. p. 129.

Voici autant des questions que doivent se poser ceux qui décident de la création ou de la construction d'une bibliothèque. Il est certes difficile mais pas impossible de retoucher un bâtiment d'une institution qui fonctionne déjà, dans le cas de la Bibliothèque Nationale du Congo, surtout dans un contexte africain. Pour y arriver, il faut disposer des moyens financiers consistants. De ce point de vue, le recours aux partenaires est indispensable.

4.1.2 L'organisation des espaces

L'organisation des espaces d'une bibliothèque constitue un élément non négligeable pour son bon fonctionnement. Calenge Bertrand estime que :

« une bibliothèque doit être vaste et son aménagement doit permettre la circulation aisée, le repos, le feuilletage, la traversée et autoriser flânerie que la recherche, sans cloisonner ses différentes activités »¹³.

Les espaces d'une bibliothèque doivent être organisés. Une bonne répartition des espaces est nécessaire. Pour cela il faut savoir différencier les services publics, les services internes et à travailler les circulations entre les services, par rapport au public et au personnel.

La bibliothèque Nationale du Congo est constitué d'un petit bâtiment organisé de la manière suivante : des bureaux administratifs, une salle de lecture qui donne accès au magasin de stockage où sont disposés, dans un système de rayonnage, des livres catalogués et mis à la disposition du publics. Notons que le public n'a pas accès au magasin. C'est dans cette salle de lecture que sont organisées des animations ou autres manifestations. Or l'animation constitue une fonction importante, comme nous l'avons d'ailleurs remarqué pendant notre passage à la Bibliothèque Centrale Jacques Prévert de Cherbourg. Cette fonction qui n'existe pas dans la Bibliothèque Nationale du Congo, est fondamentale pour une bibliothèque. Elle nécessite une mise en place d'une salle polyvalente destinées à accueillir des expositions, des rencontres et débats, offrant un nombre moyen des places assises.

Parlant des services, à la Bibliothèque Nationale du Congo, ils sont effectués soit au secrétariat (rattaché à la direction générale) qui constitue l'espace d'accueil des visiteurs et des futures lecteurs ; soit dans les bureaux respectifs des cadres et agents de la

¹³ CALENGE B.; Op Cit. p.133.

bibliothèque. Il n'existe pas des espaces destinés au service intérieur mais il existe des personnes qui sont chargées d'assurer ce service et celui de la maintenance. Cette bibliothèque ne dispose pas des services spécialisés comme la vidéothèque, l'espace animation, ect... Toute la documentation nationale, production nationale, des dons et des documents patrimoniaux se retrouvent stocker dans un magasin.

Calenge Bertrand propose qu'une bibliothèque, puisse disposer des plusieurs zones d'activités à savoir :

« *le hall, le prêt accueil, section enfants, section adultes, discothèque, salles d'animation, périodiques, zones de travail interne, espace de service* »¹⁴.

- Le hall présente les affiches et les informations et permet aux visiteurs de s'orienter ;
- Le prêt accueil est là où les lecteurs rendent les livres et empruntent d'autres, également les procédures d'inscription, c'est là que les usagers viennent demander des renseignements ;
- Section enfants, espace destiné aux enfants avec mobilier à leur taille et des collections adaptées à leur âge ;
- Section adultes où peut se faire un tour du rayonnage pour trouver un livre, cet espace autorise déambulation entre les étagères disposées harmonieusement ;
- Discothèque qui joue le rôle de *vitrine* et d'appel pour le public entrant dans la bibliothèque, où l'on retrouve, les Dvd, les vidéo, les cassettes audio, etc...
- Salles d'animation, elle peut être *polyvalente* pour organiser des expositions, des manifestations et des spectacles, ou une salle de *travail en groupe* qui peut avoir des multiples usages, accueil d'une classe sur un travail documentaire ou consultation d'un groupe préparant une animation
- Salles des périodiques, secteur où les lecteurs, enfants comme adultes peuvent trouver des journaux, annuaires, documents touristiques, etc...
- Zone de travail interne qui peut constituer un magasin de stockage des livres à rotations lentes ou encore des fonds plus précieux,
- Un espace spécifique pour le catalogage et les petites réunions
- Espace services, des installations sanitaires des adultes qui seront distinguées de celles des enfants. Pareil pour celles des femmes et des hommes.

¹⁴ CALENGE B.; Op Cit. p.133.

Parlant par exemple de la salle de lecture ou lieu d'accueil elle doit être faite de telle manière que le lecteur se sente dans une position confortable avec une table et une chaise. Offrir une possibilité de détente dans un lieu distinct.

Pour organiser une bibliothèque nationale digne de ce nom, il est important de prévoir tous ces éléments dans l'organisation de son espace.

Pour récapituler, il y a nécessité d'améliorer les conditions liées à l'organisation des espaces en scindant par exemple la BnC par section selon une certaine catégorisation :

- Un espace pour les périodiques
- Un espace pour les livres
- Un espace pour le fonds patrimonial
- Un espace pour les documents audiovisuels

Ces espaces étant aménagés selon qu'ils sont réservés aux jeunes ou aux adultes.

- Un espace pour les services intérieurs
- Des magasins de conservation

4.2 Amélioration de la conservation des documents

La conservation des collections d'une bibliothèque constitue l'un des objectifs des bibliothèques. Ce maintien permettra au public d'accéder aux documents qui sont dans les conditions utilisables. Pour aider la BnC à améliorer la conservation de ses documents (collections), il est nécessaire de mettre en place un système de préservation et de restauration des documents qui peuvent être endommagés.

4.1.2.1 Mise en place d'un système de préservation

L'une des missions essentielles des services d'archives et des bibliothèques est de rendre accessibles et de communiquer les documents dont ils ont la garde, afin que le patrimoine reste vivant et puisse faire l'objet de recherche et d'enrichissement. L'autre mission tout aussi importante est de conserver les documents confiés, afin que le patrimoine puisse être transmis intact aux générations futures, car l'avenir d'une nation, d'un peuple ou d'une communauté ne saurait s'envisager sans la connaissance de son passé. A ce stade de réflexion des questions peuvent donc se poser, comment communiquer sans dégrader ou comment conserver en communiquant ?

Pour sauvegarder les livres : en tant que témoignages d'activités passées, ils méritent d'être considérés comme un héritage qu'il faut transmettre en bon état aux futures générations.

La question de la conservation des collections d'une bibliothèque constitue un élément important dont il faudra tenir compte dans la sauvegarde du patrimoine écrit. Elle ne se limite pas aux seuls documents anciens mais à la globalité des collections, y compris les accroissements récents de la bibliothèque. Il faut organiser la conservation matérielle par un traitement préventif ou curatif quand les documents sont en mauvais état.

A l'heure actuelle, dans le domaine de la conservation du patrimoine, on fait référence à cette notion de préservation. Ce terme de préservation est utilisé pour désigner l'organisation et la programmation de toutes les activités touchant à la conservation des collections au sens large. Elle englobe la conservation préventive dont l'objectif est de mettre en œuvre un ensemble de mesures pour diminuer les risques de dégradations : contrôle de l'environnement, entretien régulier et protection des collections par un conditionnement adéquat et l'utilisation de systèmes antivols, constitution de documents de substitution pour soustraire les documents originaux à une consultation trop fréquente.

La conservation des collections suppose que l'on possède une connaissance des causes de détérioration des documents, afin de pouvoir déterminer le type d'intervention sur les documents eux-mêmes ou sur l'environnement des documents. L'inspection des locaux de stockage et de l'état des collections permet d'obtenir une vision globale des causes et conséquences des dégradations. Les conditions environnementales et les modes d'entreposage ont une grande influence sur la conservation des documents. Ainsi, le contrôle de l'environnement et la mise en place de bonnes conditions de stockage constituent la première des mesures préventives.

Par ailleurs, il existe des facteurs de dégradation externes et internes. Les premiers sont dus aux mauvaises conditions environnementales, aux pratiques de stockage inadaptées, aux manipulations hasardeuses, aux expositions abusives ainsi qu'au vol, au vandalisme et aux sinistres naturels ou accidentels. Les seconds sont dus essentiellement à la mauvaise qualité des matériaux constituant les documents ou à leur assemblage inadéquat. Tels sont les différents éléments que doit tenir compte la Bibliothèque nationale du Congo pour assurer dans la durabilité, la conservation des ses différentes collections.

Il y a également des facteurs qui sont liés aux sinistres naturels ou accidentels, notamment :

- le feu est un danger pour toutes les formes de collections d'une bibliothèque ; les incendies entraînent des dommages qui sont très considérables et une perte massive
- les inondations et cyclones ; constituent également des menaces importantes et elles peuvent être causé par des fuites de canalisation, des toitures non étanches, crues de rivière, ouragans, lutte contre des incendies
- les méfaits dus à l'homme liés la malveillance ou encore la négligence, notamment des actes de vandalisme, manques de soin, mauvaises manipulations des collections, restaurations défectueuses, etc.

La Bibliothèque nationale du Congo d'aujourd'hui fonctionne comme un magasin de stockage des collections, mais elle doit mettre en place toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation des collections dont elle a la garde.

L'entretien exige l'existence d'un personnel qualifié. Pour ce faire, il faudra la connaissance de la typologie des collections dont dispose la bibliothèque et l'analyse de leur état est indispensable. Un tel diagnostic, nécessaire, doit permettre, au terme d'une fine analyse, de dresser un programme de conservation à la fois préventif et curatif.

La connaissance de l'état physique des collections va aider la bibliothèque à disposer de toutes les informations possibles pouvant aider à l'organisation de la conservation, élaborer une politique de conservation préventive avec des programmes de travail établit sur des bases fiables, préparer des traitements de conservation appropriés, fournir une aide à la décision dans les choix de politique de conservation et proposer le budget adéquat.

Nicolas Hubert a synthétisé trois méthodes d'analyse pour assurer la conservation des collections¹⁵.

Tableau 1: Méthodes d'analyse pour assurer la conservation des collections

| | Description | Objet du diagnostic | Condition particulière de réussite |
|-----------------------------------|--|--|---|
| Méthode exhaustive | Examen effectif et détaillé de chacune des unités physiques couplé à la rédaction d'une fiche individuelle, complété d'information bibliographique | Chaque unité physique | Limitation volumétrique du fonds examiné |
| Méthode par sondage | Examen effectif et détaillé d'un nombre prédéterminé d'unités physiques | Unité physique constituant l'échantillon (déterminé par la cote ou les statistiques) | Représentativité de l'échantillon (minimum de 50 unités recommandées) |
| Méthode des lots homogènes | Examen des sous-ensembles homogènes destinés dans leur globalité à une mesure de conservation bien précise. Englobe en une même grille d'analyse des données quantitatives propres au lot et des données qualitatives sur son état de conservation | Lot des documents présentant une homogénéité naturelle (leur origine, nature et gestion, ect...) | Bonne connaissance et pratique des fonds inspectés |

Dans l'exercice de ses activités, la bibliothèque est appelée à aménager - donc à organiser en amont - un lieu de rangement des livres, un lieu accueillant les lecteurs, un lieu du traitement scientifique et physique des documents.

¹⁵ Gerbault M., *Mise en place d'un plan de conservation dans une bibliothèque municipale classée, l'exemple de la bibliothèque des Quatre-Piliers, à Bourges* ; Mémoire d'études, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Janvier 2004, p.14.

Pour assurer la bonne conservation des ses collections la Bibliothèque nationale du Congo doit recourir au concours des professionnels par le recrutement d'un personnel qualifié ou ayant été formé dans le domaine bibliothéconomique.

Le professionnel des bibliothèques doit avoir toujours à l'esprit qu'en matière de conservation des documents il vaut mieux prévenir que guérir.

Pour éviter la dégradation avancée de son fonds, essentiellement patrimonial, la Bibliothèque nationale du Congo doit nécessairement mettre en place une politique de préservation à long terme et dont l'objectif est de prévenir, d'arrêter ou de retarder la détérioration des documents et d'abord d'améliorer leurs conditions de conservation.

Cela revient à dire de veiller à :

► l'utilisation des documents

► éviter la négligence ou encore la mauvaise manipulation des documents les réparer avec des produits spécifiques dès qu'ils sont abîmés. Effectuer la restitution des cotes sur les livres dont les cotes se sont détachées ou devenu carrément illisible. L'accomplissement de cette tâche ne demande pas la présence des spécialistes du domaine.

► assurer le contrôle de l'environnement de stockage des documents.

► tenir compte de la typologie des documents. Compte tenu de leur différence du point de vue de leur constitution les documents manuscrits, photographiques, films cinématographiques et documents sonores et audiovisuels ne peuvent pas être placé dans un même magasin. Il faut mettre en place les meilleures conditions matérielles pour assurer la protection des collections selon leur spécificité. La température pour la conservation de l'un ou de l'autre document diffère. Par exemple, Il est recommandé généralement pour la bonne conservation des livres et les documents en papier, une température de 18° C et une humidité relative de 50-55 %. Pour les photographies une température inférieure à 25° C et humidité relative de 25-35%. Et pour les documents audiovisuels une température de 18° C et une humidité relative de 30-40%, ils supportent moins bien les températures élevées.

Il faudra prévoir dans le budget général de la bibliothèque un pourcentage qui sera alloué à un programme de préservation des documents.

4.2.2 Restauration des documents endommagés

Dans le cadre de la préservation et de la conservation, la bibliothèque peut effectuer un traitement matériel de ses collections. Ce traitement constitue :

« un ensemble des techniques d'intervention directes destinées à assurer la conservation d'un document dans le respect de son état d'origine »¹⁶.

Il demande à la bibliothèque soit d'avoir dans son personnel le professionnel chargé d'effectuer ce traitement. La Bibliothèque nationale du Congo est confrontée à ce problème de détérioration assez avancé d'une partie de son fonds patrimonial. Celle-ci ne disposant pas des professionnels habilités à effectuer ce travail sera amenée à recourir aux spécialistes extérieurs.

Ce recours à la restauration, même s'il demande un engagement financier important de la bibliothèque, est nécessaire pour deux raisons essentielles :

- elle permettra de consolider et arrêter la dégradation de ces documents.
- du point de vue de l'intérêt patrimonial de ces documents, leur restauration assurera leur usage.

Grâce à la coopération qui lie la BnC avec d'autres institutions elle peut demander un appui au recours à des spécialistes extérieurs pour effectuer ce travail.

La restauration est un nouveau champ à explorer en matière de conservation des collections de la Bibliothèque nationale du Congo.

Par ailleurs, quelque soit l'état de l'ouvrage, le restaurateur doit l'aborder avec le plus grand respect. Il y a des principes à respecter quand la bibliothèque décide de recourir au traitement des collections :

- * Toute intervention sur le document doit être visible
- * Toute intervention doit être réversible (tout ce qui a été fait doit pouvoir être défait)
- * Ne rien enlever qui appartienne à l'histoire du document et de ses composants
- * Ne pas altérer l'identité du document
- * Les matériaux utilisés doivent être compatibles chimiquement avec les matériaux anciens
- * Connaître les risques des interventions interactions évolutives dans le temps
- * Limiter l'utilisation de produits chimiques

¹⁶ Arnoult J.M, cours de Gestion et administration du patrimoine écrit : bibliothèques traditionnelles, Université Senghor d'Alexandrie, Septembre 2006

- * Comprendre le mode de création du document pour mieux le respecter
- * Savoir être un observateur modeste
- * Connaître les limites des interventions et leur intérêt pour la conservation du document
- * Savoir admettre que l'intérêt du document a plus de prix que le plaisir du savoir-faire du restaurateur.

La bonne politique et la meilleure technique pour la bibliothèque consistera à une prévention, en mettant en place des bonnes conditions pour assurer la conservation du fonds patrimonial qui est le plus touché.

La bonne conservation est indispensable, elle peut se faire accompagnée de l'informatisation de fonds.

4.3 Informatisation des fonds

L'informatisation de la Bibliothèque nationale du Congo n'est pas synonyme du fait de disposer des outils informatiques comme le pense certains agents de cette institution. C'est beaucoup plus que le fait d'avoir un ordinateur et une imprimante pour réaliser des saisis, bref traitement de texte. Pour effectuer cette opération, la bibliothèque est appelée à déterminer les objectifs l'informatisation et les avantages qui en découlent.

4.3.1 Objectifs de l'informatisation et ses avantages

Le développement d'un système d'informatisation documentaire est déterminant pour favoriser l'accès, améliorer la visibilité et valoriser les ressources documentaires de la bibliothèque.

Dans le souci d'assurer sa valorisation par la communication, la BnC doit penser à la décision d'informatiser son fonds. Ce qui constitue une décision qui est consécutive à la prise de conscience de l'importance des nouvelles technologies de l'information et de son apport dans le bon fonctionnement de celle-ci. Que ce soit pour elle-même ou pour ses usagers, les objectifs de l'informatisation pour la bibliothèque sont liés aux avantages que les deux parties peuvent en tirer. Et de manière concrète, il s'agit d'une part d'améliorer les activités de la bibliothèque et de l'autre, d'offrir aux usagers un service performant et meilleur.

Le recours à l'informatisation permettra ainsi :

- une recherche documentaire multicritère rapide et efficace de consultation de document étant donné que la Bibliothèque nationale du Congo n'organise pas des opérations de prêt, les documents sont consultés sur place
- *de libérer le personnel de tâches répétitives et fastidieuses*¹⁷, afin qu'il se consacre davantage aux préoccupations des usagers de la bibliothèque, la gestion des collections devient fiable et rapide
- un accès rapide aux données bibliographiques, consultation des catalogues, des listes des nouveautés
- l'accès à distance des fonds de la bibliothèque, grâce à l'Internet
- de disposer des informations nécessaires qui aideront à la réalisation des statistiques (de la fréquentation de la bibliothèque) et des rapports d'activités
- facilitations des tâches administratives du personnel
- permettre une gestion optimale des budgets alloués à la bibliothèque (gestion des recettes et dépenses).

Elle permettra donc à la bibliothèque d'automatiser toutes fonctions qui présentent la caractéristique d'être normalisées et répétitives. Il s'agira entre autre des activités suivantes :

- Pour les livres et les autres documents : elle concerne la description bibliographique qui reprend toujours les mêmes zones de description, la description des exemplaires en déterminant de façon codée la cote et le numéro d'inventaire. Il faudra alors bien cataloguer pour décrire le livre dans les zones prédéfinies, il ne sera plus nécessaire de dupliquer des fiches ni de les intercaler. La puissance et la rapidité de l'ordinateur permettra de créer à partir d'une fiche, un nombre élevé des fiches virtuelles permettant des recherches beaucoup plus riches qu'avec des fichiers manuels.
- Pour les lecteurs, la codification est également présente : on pourra ainsi définir des zones, toujours les mêmes, pour le nom ; prénom et l'adresse. Il faudra du reste inscrire le nom et l'adresse de des lecteurs, mais il deviendra inutile de faire des décomptes, l'ordinateur calculera lui-même, à la demande, le nombre d'inscrits, leur répartition, implantation géographique du lectorat, affinement des tranches d'âge, etc.

¹⁷ http://fr.wikibooks.org/wiki/L'informatisation_des_biblioth%C3%A8ques#Objectifs

Comme on le voit, l'informatisation facilite la gestion de la bibliothèque et le rend efficace. La charge de travail au quotidien est allégée, mais néanmoins une contrainte : Il faut assurer régulièrement la maintenance des données présentes dans l'ordinateur.

La charge la plus lourde intervient au moment de l'installation du système informatique puisqu'il faut cumuler des opérations de recopier les catalogues manuels dans la mémoire de l'ordinateur, de passer les documents un à un pour indiquer leur cote et leur apposer un code barres identifié par l'ordinateur et réinscrire tous les lecteurs pour leur attribuer un numéro de code à barres.

4.3.2 La procédure à suivre pour informatiser

La décision d'informatiser la Bibliothèque nationale du Congo annonce une phase importante dans sa transformation. La réussite de ce processus tient dans un ensemble d'étapes à suivre.

- Etude préalable : décrire le fonctionnement de la bibliothèque et évaluer ses besoins. Notamment en donnant des informations descriptives et quantitatives sur les collections, le bâtiment, le public cible, le personnel. Effectuer des visites dans les bibliothèques déjà informatisées.
- Etablir un cahier de charges qui prendra en compte son organisation, son personnel, ses collections, sa configuration dans ses locaux et dans un réseau tout en évaluant ses besoins. Le système informatique est adapté en fonction de la taille de la bibliothèque.
- Evaluation des charges de travail par rapport au catalogage en cours et rétrospectifs
- Prévoir la formation du personnel car l'informatisation amènera des changements dans la réalisation du travail
- Evaluation des coûts : coût du logiciel, du matériel, coût humain qui équivaut à l'achat du matériel et fournitures, le logiciel, l'installation du matériel. Les fraies de maintenance, de la valeur du matériel installé, les mises à jour des outils informatiques, les frais de communication et de connexion.
- Faire l'appel d'offre des fournisseurs.

Comme la bibliothèque ne peut pas tout informatiser dans un premier temps compte tenu du coût que peut avoir le projet, elle peut juste travailler sur les acquisitions en cours et penser plus tard à la rétrospective.

Dans un premier temps la BnC peut lancer un système avec un ou deux postes, avec écran et clavier. Ces postes permettront à la fois à cataloguer et renseigner les lecteurs sur les collections existantes. L'organisation du travail alors devra être rigoureuse et la recherche sera simple car le nombre des livres possédés n'exigera pas une grande sophistication.

Tout devra se faire selon les normes internationales établies étant donné que c'est une bibliothèque nationale elle doit s'y conformer.

Comme on le remarque l'amélioration d'accès aux documents et sa meilleure conservation est indispensable dans le souci de la valorisation de la bibliothèque. Mais à côté de cela il faudra ajouter l'amélioration des services.

CHAPITRE 5. Amélioration des services

Trois solutions pour l'amélioration des services à rendre : assurer la formation du personnel, assurer l'information du public et la conception des documents d'informations.

5.1 Assurer la formation du personnel

La formation du personnel de la Bibliothèque nationale constitue un élément important qui favorisera son rendement et assurera le bon fonctionnement de celle-ci. Comme la formation initiale de la majorité du personnel n'a pas été assurée, le recrutement devrait entraîner une période de formation. Ainsi le recours à l'organisation des séminaires et des visites d'autres bibliothèques nationales est important pour l'amélioration des services que la Bibliothèque nationale du Congo pourra rendre à ses différents publics.

5.1.1 Organiser des séminaires de formation

La production éditoriale évolue et le public également. A ce sujet la bibliothèque peut rencontrer des difficultés, des interrogations sur sa gestion, sur l'approche de certains publics. Ainsi, considérer la compétence personnelle comme définitivement acquise serait erroné. La maîtrise du métier suppose une formation permanente. La Bibliothèque nationale du Congo dispose d'un personnel peu formé en matière de la gestion et conservation des collections, et pour renforcer ses capacités, elle est appelée à :

- organiser régulièrement des formations sur la définition des tâches du personnel de la bibliothèque. Pour ce faire, elle peut faire appel aux spécialistes locaux ou extérieurs.
- organiser des formations sur les techniques de conservation des collections de la bibliothèque.
- programmer des stages d'apprentissage destinés au personnel.
- organiser des sessions de formation sur la gestion des collections, acquisitions, catalogage, équipement des documents.
- organiser des sessions sur le classement des collections, reclassement des livres et rotation des collections.

Toutes ces activités auxquelles pourront participer le personnel de la bibliothèque leurs permettront d'acquérir des nouvelles connaissances qu'ils pourront mettre au service de la valorisation de la bibliothèque.

La formation du personnel joue un rôle important dans la qualité des services que rend ou peut rendre la bibliothèque. Elle constitue un élément essentiel pour la réussite des objectifs poursuivis par la bibliothèque.

Dans le cas de la Bibliothèque nationale du Congo qui dispose de peu de personnel formé, elle est appelée à assurer cela en vue d'améliorer ses services. A côté de l'organisation des sessions de formation il y a également des visites des autres bibliothèques qui peuvent être organisées.

5.1.2 organiser des visites des autres bibliothèques nationales

La formation continue ne se pratique pas exclusivement par des stages organisés. Il est enrichissant de sortir de sa bibliothèque pour voyager, visiter d'autres bibliothèques. La Bibliothèque nationale du Congo est appelée à organiser des visites pour son personnel. Ces visites peuvent s'effectuer dans le cadre de voir comment les autres Bibliothèques nationales fonctionnent et organisent leur travail.

Il sera ainsi important pour la bibliothèque de programmer cela au courant d'une année et par rapport à ses priorités des visites et formations. Ces visites et formations doivent tenir compte de l'organisation de la bibliothèque et de la répartition du travail en équipe. Offrir la possibilité à ses agents de sortir et d'aller voir d'autres bibliothèques. La bibliothèque peut établir un programme des visites. Pour y arriver la BnC peut procéder de la manière suivante :

- Ecrire aux bibliothèques qui sont assez développées pour nouer des contacts
- Effectuer une demande de visite auprès de ces bibliothèques
- programmer un budget de déplacement et prévoir la visite

La bibliothèque va recourir aux visites des autres pour voir comment ça se passe ailleurs, chercher les voies et moyens qui l'aideront à satisfaire son public.

L'amélioration des services la Bibliothèque nationale du Congo passe également par l'information du public.

5.2 Assurer l'information du public

La bibliothèque nationale du Congo ne doit pas constituer un magasin de stockage des documents mais plutôt un espace réservé aux usagers. L'organisation de l'information pour le public passe par son accueil et la conception des documents qui l'informent.

5.2.1 L'accueil du public

A ce stade, l'accueil du public consiste à l'informer sur les moyens d'accéder aux collections, l'orienter dans le bâtiment et l'inscrire comme lecteur. Il s'agit des publics lecteurs et visiteurs notamment. Cet accueil va permettre au public de maîtriser l'espace et les repères signalétiques.

Il faut renforcer la formation des personnels qui sont en contact avec les publics de manière à ce que l'accueil qui constitue une première médiation entre la bibliothèque et les publics soit informative et efficace. C'est le premier contact qui donne le ton. En effet, Laurent Piquemal, dans son cours *sur l'accueil et la formation du public en bibliothèque*, explique l'importance de l'accueil dans l'organisation d'une bibliothèque.

« C'est donc à travers l'organisation de l'accueil que se forgera l'identité de la bibliothèque, indépendamment de la qualité de ses autres services. Qu'importe la qualité du fonds, qu'importe le nombre d'ouvrages, qu'importe la multiplication des services : si l'accueil est mauvais, l'image de la bibliothèque en pâtira certainement »¹⁸

La première valorisation de la bibliothèque passera par les informations qui seront données, surtout aux visiteurs qui viennent pour la première fois. Il s'agit de :

- donner des informations sur les collections dont dispose la bibliothèque
- donner le programme des horaires d'ouverture et de fermeture.

L'agent de l'accueil dans la bibliothèque doit disposer d'un certain nombre des qualités que Laurent Piquemal résume en deux : « *le savoir être et le savoir faire* »¹⁹.

- Le savoir faire a trait à la tenue : bonne et présentable, le respect des usagers quelque soit leur sexe et leur âge, l'indépendance (rester juste par rapport aux règlements de l'établissement).
- Le savoir faire est essentiellement lié à sa présence sur son poste de travail, sa disponibilité à servir, son accompagnement (aider l'utilisateur dans la formulation de sa demande).

¹⁸ Laurent Piquemal. Accueil et formation du public en bibliothèque [en ligne]. Nice : Bibliothèque de l'université de Nice Sophia-Antipolis (page consultée le JJ-MM-AAA). Disponible à l'adresse <http://www.unice.fr/BU/formation/afp.htm>

¹⁹ Ibidem

La Bibliothèque nationale du Congo étant le reflet du patrimoine écrit congolais, doit soigner son image vis-à-vis de ses usagers. Tout commence par l'accueil réservé à son public, visiteur comme lecteur. A ce stade la compétence intervient et elle joue un grand rôle car l'agent de la bibliothèque pourra être amené à des questions de différentes natures : il peut s'agir des noms d'auteurs, le temps qu'ils ont vécu, le système de classification adopté par la bibliothèque et les titres des collections.

A côté de cette nécessité de réserver un bon accueil aux usagers de la bibliothèque il y a aussi la conception des documents d'information pour les publics

5.2.2 Conception des documents d'information du public

Après avoir effectué un bon accueil des usagers de la bibliothèque, il est indispensable de mettre en place des outils que nous appelons documents pour informer le public. Le seul document que produit la BnC est le dépliant. Il est vrai que le dépliant constitue une information supplémentaire dans la mesure où elle présente de manière attractive les collections, cela ne suffit pas. Il faut des documents promotionnels réalisés pour des actions événementielles. Il existe une panoplie des documents qui peuvent servir à cela. Mirielle De Miribel, dans son ouvrage sur la conception des documents de communication nous propose une série des documents à l'intention du public. Pour lui :

« le choix des informations, leur formulation et leur mise en page ou en espace seront différents selon qu'il s'agit de concevoir un règlement, un dépliant, un guide ou une carte de lecteur. Chacun d'eux ayant un objectif, une cible et un message particulier à transmettre »²⁰.

Dans le souci de la valorisation de la BnC, nous proposons la réalisation des documents suivants :

► Le règlement de la bibliothèque, constitue le premier des documents à élaborer car il va fixer les droits et les devoirs des usagers et de la bibliothèque elle-même. La bibliothèque va dans ce règlement, faire état de ses missions et de ses objectifs, de ses offres en matière des collections, de service et de qualification du personnel. En outre, elle doit préciser ce qu'elle attend des usagers et définir clairement ce qu'il advient en cas de manquement au règlement.

²⁰ MIRIBEL De Mirielle ; Op.Cit. p.31.

► Le guide du lecteur, qui permettra d'accompagner le lecteur dans ses recherches en lui faisant comprendre l'organisation des lieux (espaces), de lui donner les informations sur les heures d'ouvertures, le règlement interne et le code de classification.

► La carte de lecteur, qui permettra la transaction de consultation pour les inscrits. Pour Mirielle De Miribel :

« la carte de lecteur a une valeur de communication importante dans la mesure où elle est le support de l'image institutionnelle de la bibliothèque ou de son autorité de tutelle...la carte a une valeur de proximité dans la mesure où les lecteurs la portent avec eux ou sur eux ; elle est une force de mémorisation car elle acquiert le statut d'objet usuel, utilisé fréquemment sinon journalièrement, elle possède une force stratégique média puisque c'est un support d'information et c'est également un support compétitif par son impact quantitatif, puisqu'elle est diffusée à un grand nombre d'exemplaire »²¹.

Ceci explique le rôle que joue la carte tant pour la bibliothèque que pour les usagers. Après avoir assuré l'information du public, il est important pour la bibliothèque de mesurer l'impact de ses actions en effectuant une évaluation des services rendus.

5.3 Evaluation des services rendus

Le fonctionnement de la bibliothèque, son évolution, la qualité des services qu'elle rend, ont besoin d'être constamment évalués. Celles-ci sont très utiles pour la bibliothèque en vue d'adapter son travail à la meilleure satisfaction du public. Pour cela, deux moyens nous paraissent importants pour aider la BnC à effectuer cela. Il s'agit de la mise en place d'un cahier de suggestions et enquêtes de connaissance du public et de ses attentes.

²¹ MIRIBEL De Mirielle ; Op cit p.32.

5.3.1 Mettre en place un cahier de suggestions

Le cahier de suggestion que mettra en place la bibliothèque constitue un document (cahier) mis en place pour recueillir les avis et suggestions des lecteurs. Il sera un moyen pour les usagers d'effectuer des demandes par rapport à leurs attentes. Ce cahier constituera une correspondance entre la bibliothèque et ses usagers. En effet, pour mieux servir son public, la Bibliothèque nationale du Congo a besoin de son avis, ses préoccupations par rapport au service rendu en vue de pouvoir mieux le satisfaire. L'accès à ce cahier sera libre. Ce cahier de suggestion permettra aux lecteurs d'exprimer leur besoin en matière documentaire (demande de livre qui manque à la bibliothèque), en matière des horaires ou bref, de l'organisation de la bibliothèque. Le traitement de ce cahier de suggestions doit être régulier car il constituera le régulateur des rapports entre la bibliothèque et ses usagers.

La réponse de la bibliothèque se fera par acquisition de l'ouvrage demandé. Par rapport aux horaires ou à l'organisation de bibliothèque, il est important d'expliquer aux usagers le bien fondé de ce choix car on ne peut pas tout changer. Il est vrai qu'il sera impossible à la bibliothèque de répondre à 100% aux suggestions et propositions de ses usagers. Mais au delà de la mise en place de ce cahier de suggestion, la bibliothèque est appelée à effectuer une enquête pour mieux cerner les attentes de son public.

5.3. 2 Connaître le public pour satisfaire ses attentes

Aujourd'hui le public constitue une des raisons de l'existence de la bibliothèque, au même titre que les collections et la médiation, cela n'a pas toujours été le cas si l'on remonte dans l'histoire de la création des bibliothèques. La bibliothèque doit prendre en compte les demandes de son public tout en étant attentif à l'usage qu'il fait de la bibliothèque.

Il est vrai que la Bibliothèque nationale du Congo est destinée à un public beaucoup plus large compte tenu des missions qui lui ont été assignées. Mais comment connaître et découvrir ses différents publics qui fréquentent sa bibliothèque et pouvoir agir en fonction de leurs attentes ?

Il est nécessaire d'effectuer une enquête de connaissance du public. Elle pourra se réaliser par rapport au public qui fréquente la BnC, segmenter les publics visiteurs et lecteurs. Chercher à savoir qui sont les visiteurs, qui sont lecteurs, quels sont leurs besoins en venant à la bibliothèque. Les attentes des uns et des autres diffèrent en fonction de leur, âge, de leur origine socioculturelle et même professionnelle. L'écoute et l'observation seront des qualités indispensables pour la bibliothèque dans ce domaine. Ceci est important dans la mesure où, écrit D. Tach-Walhlen dans son livre intitulé **concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque** :

« il y a une sorte de tension entre l'offre et la demande car la demande s'établit sur les attentes formulées ou non par les usagers, auxquelles la bibliothèque va tenter de répondre »²²

Pour cela la connaissance du public est indispensable à la bibliothèque qui l'amènera à lui offrir ce qui est intéressant pour lui. Chacun entre dans la bibliothèque avec une motivation toute particulière. Pour l'un il peut s'agir d'un moyen de s'informer, se cultiver, se documenter, former ; et pour l'autre, cela peut constituer un moyen de loisir, de divertissement ou distraction.

La bibliothèque devra savoir que la clarification de la demande ou des attentes du public ne s'effectue pas facilement. Dès que la bibliothèque décide de s'appuyer sur une stratégie privilégiant la demande du public, s'impose la nécessité de mettre en œuvre des moyens d'analyse et de connaissance plus rigoureux.

Pour rendre les choses pratiques, la BnC peut créer un groupe d'usagers qui formera un échantillon représentatif du public, afin de pouvoir dialoguer plus facilement, de connaître les difficultés ou les avantages que retirent les personnes concernées de l'usage de la bibliothèque et éventuellement ce qu'elles attendent de celle-ci. La connaissance du public ainsi réalisée permettra à la bibliothèque d'élaborer des stratégies qui lui permettront d'améliorer sa fréquentation.

²² TAESCH-WALHEN D.; Op cit. p. 289.

CHAPITRE 6. Amélioration de la fréquentation par la communication

Pour améliorer sa fréquentation et assurer une bonne communication la Bibliothèque nationale du Congo sera appelée à concevoir des actions de valorisation et à mettre en place un plan de communication.

6.1 Conception des actions de valorisation

Etant pourtant une institution de conservation du patrimoine national et essentiellement écrit, la Bibliothèque nationale du Congo reste très peu connue du public congolais. Pour résoudre ce problème, elle doit procéder à des actions de valorisation, des animations, notamment : des expositions du livre, l'organisation de conférences, des journées portes ouvertes, etc.

6.1.1 Expositions des livres

Les documentations de la Bibliothèque nationale du Congo sont des objets très complexes. Et ses collections restent dans l'ensemble mal identifiées par le public par manque de lisibilité dans son offre. Et pour Bertrand Calenge :

« L'exposition constitue une activité traditionnelle des bibliothèques »²³.

Là nous pouvons dire que l'exposition fait donc parti de la vie même de la bibliothèque, de ses activités courantes, même si elle revêt toujours un caractère ponctuel. Ainsi, l'organisation des expositions des collections est fait dans l'objectif de mettre en valeur ces collections ; et aussi de faire connaître l'ensemble du fonds.

Il sera important pour la Bibliothèque nationale du Congo qu'en organisant des expositions, de s'orienter vers un thème bien précis, un sujet tout particulier. Pour cela il faudra veiller à ce que les collections ainsi exposées offrent des possibilités de lecture sur ce thème. Cela permettra au public de connaître progressivement ce qu'elle conserve, quels genres de collections elle dispose, et du coup, voir ce peut l'inciter à venir à la bibliothèque.

²³ CALENGE B.; Op. cit. p.161.

Cette activité permettra également à la bibliothèque d'entrer en contact avec une autre catégorie des personnes. Il ne s'agit pas de ses propres lecteurs, mais des personnes qui ne sont peut être pas inscrit et qui peuvent être attiré par le sujet traité ou les documents exposés.

Par exemple l'organisation d'une exposition, à l'occasion de la fête nationale congolaise peut être une bonne occasion pour la Bibliothèque nationale de puiser dans son fonds patrimonial des documents qui parlent de la période de l'indépendance, comment elle s'est passée, et pourquoi pas l'histoire du pays, à l'époque du Congo-Belge.

Les visiteurs de l'exposition organisée par la bibliothèque ne sont pas nécessairement lecteurs, car ceux-ci considèrent généralement la bibliothèque comme un lieu de travail et d'étude, au sein duquel une activité de loisirs ou de culture désintéressée telle que la visite d'une exposition ne peut exister.

Le recours aux médias est important pour que le public le plus large soit tenu au courant de ce genre d'activité.

A part les expositions que la bibliothèque pourra organiser il y a aussi des conférences qui ont leur rôle à jouer.

6.1.2 Des conférences

Pour la Bibliothèque nationale du Congo, nous estimons que les conférences peuvent se faire, soit, simultanément avec des expositions de livres en vue de commenter l'événement ; soit constituer un événement en tant que tel.

Dans le premier cas, il peut s'agir d'une présentation de pièces rares des fonds anciens.

Dans le second cas il peut s'agir :

- d'une conférence de présentation des nouvelles acquisitions de la bibliothèque, donner les informations sur ces collections qui constituent les nouveautés de la bibliothèque.
- d'une conférence de présentation au public un auteur qui vient de sortir un livre. Cela se fera par la présentation de l'auteur et de son œuvre. C'est une occasion que la bibliothèque accordera à l'auteur de parler de son œuvre. Là encore il faudra s'assurer au préalable de l'intérêt qu'une telle initiative peut rencontrer auprès du public. Réaliser par exemple un sondage auprès du public avant d'effectuer une telle activité car il ne sera pas intéressant que la salle soit vide le jour de la manifestation.

Les expositions des livres, comme l'organisations des conférences constituent des éléments importants de la valorisation qui renforcent la lisibilité de l'offre de la Bibliothèque.

6.1.3 Des journées portes ouvertes

L'organisation des visites "*grands publics*" à l'intention des différentes catégories des publics aura un impact sur la fréquentation de la bibliothèque nationale du Congo. Ces journées seront réalisées dans l'intention de présenter au public ce dont dispose la Bibliothèque nationale du Congo. Ce sera également l'occasion pour le public de visiter tous les services de la bibliothèque et comprendre ainsi son fonctionnement. En visitant la bibliothèque, l'opportunité sera donnée au public de poser des questions sur ce qu'il aura constaté.

Des telles manifestations permettront au public de repérer ce qu'il aura remarqué et de revenir pour une éventuelle consultation des collections estimées intéressantes pour lui. La volonté de valorisation et d'incitation à une plus forte utilisation des collections de la Bibliothèque nationale du Congo passe par la conquête des nouveaux publics susceptibles de consulter son fonds. Le recours à ces différentes actions citées plus haut permettra à la bibliothèque d'atteindre le plus large public possible pour qu'elle ne soit pas réservée à un groupe restreint. Mais alors pour mener à bien ses activités de valorisation de la bibliothèque, la mise en place d'une stratégie de communication s'avère indispensable.

6.2 Mise en place d'un plan de communication pour la BnC

Notre réflexion nous amène à la mise en place d'un plan de communication dans une stratégie de changement par rapport à la situation actuelle de la bibliothèque nationale du Congo.

Ce plan va s'appuyer sur les faits analysés à partir de l'état des lieux en vue d'envisager des modifications dans la manière actuelle de gérer d'une part la bibliothèque et d'autre part de voir celle-ci par le public.

Ce plan se veut avant tout une série des réflexions, cadrées et instrumentalisées selon un cheminement avec des différentes étapes, notamment le contexte présentant

- la situation actuelle,
- les impacts recherchés,
- les enjeux,

et enfin nous termineront par les approches stratégiques, mieux, le plan d'action par rapport au public, au personnel et à la hiérarchie dirigeante.

6.2.1. Contexte

Le plan de communication que nous nous proposons de mettre en place dans cette étude s'inscrit dans un contexte propre à la situation actuelle de la Bibliothèque nationale du Congo.

Depuis sa création jusqu'à nos jours, la Bibliothèque nationale du Congo n'a jamais eu un plan de communication.

Il s'agit aujourd'hui, avec cet apport, de rompre avec une ancienne manière de gérer d'une part, d'envisager la vulgarisation de cet établissement d'autre part. Il est question de convaincre à la fois les pouvoirs publics, la hiérarchie et le public congolais, principal bénéficiaire des prestations de celle-ci.

Avec le développement actuel des nouvelles technologies de l'information et de la communication, toutes les entreprises ont recours à la communication pour vendre leur image afin d'être connues du public et être plus présent sur le marché des biens et services. Ceci devrait nous permettre d'évaluer les impacts recherchés au travers de ce plan.

6.2.2. Impacts recherchés à travers ce plan

Lorsque nous regardons ce qui se dit sur la communication, nous avons l'impression que l'acte de communiquer est fait de plusieurs limites. Tenant compte de ces limites, les impacts recherchés par le présent plan dépassent la simple diffusion de l'information qui est de prime à bord vu.

De ce fait, notre objectif est de :

- ❖ Aider et contribuer à la compréhension pour la hiérarchie de la bibliothèque de la nécessité de recourir à la communication pour assurer la vulgarisation de la Bibliothèque nationale du Congo ;
- ❖ mobiliser le personnel
 - en lui faisant connaître le sens et le bien-fondé de ce plan par rapport au bénéfice qu'il en tirera ;
 - susciter chez lui le désir de mettre son savoir, son expérience, sa compétence et son enthousiasme au profit de ce projet ;
- ❖ Mobiliser davantage un large public

6.2.3. Les enjeux de ce plan de communication

L'analyse de l'état des lieux de la Bibliothèque nationale du Congo nous a permis de cerner les enjeux qui devront être considérés dans la gestion, l'impact que peut avoir une bonne communication pour la Bibliothèque nationale du Congo dans l'évolution actuelle du monde d'une part et de la valorisation du patrimoine écrit congolais. Ces enjeux sont les suivants :

- Choisir le bon public au bon moment ;
- Adapter les thèmes à communiquer au public selon les catégories et en fonction des moments ;
- Planifier stratégiquement les diverses périodes de diffusion de l'information sur la Bibliothèque nationale auprès des publics cibles ;
- Choisir des outils simples et adaptés pour la transmission de l'information aux publics ;
- Intensifier les campagnes de vulgarisation de la bibliothèque auprès des partenaires afin de les inciter davantage aux donations ;

6.2.4. Stratégie globale de communication

Pour ce plan de communication, la stratégie globale consiste à :

- Elaborer un document qui récapitulera :

✦ Pour les collections :

- La présentation générale des collections
- les conditions à remplir pour effectuer le dépôt légal

✦ Pour les usagers

- les modalités d'inscription à la bibliothèque (prix d'abonnement, le nombre de photos requis, pièce d'identité etc.)
- les horaires et jours d'ouverture
- l'adresse de la bibliothèque
- les modalités d'emprunt (le nombre de jours, les documents susceptibles d'emprunt, etc.)
- les conditions de lecture et de travail dans la bibliothèque (matériel numérique, le mobilier, le règlement intérieur pour les usagers, etc.)

- l'utilisation des relayeurs d'information comme les différentes radios existants en République Démocratique du Congo, les stations de télévision, la presse écrite, les affiches et dépliants, internet. Ceci dans le but de :

- ✦ contacter un plus large public
- ✦ obtenir une rétroaction rapide du public et de tous les partenaires impliqués ;

- intégrer la Bibliothèque nationale dans le vaste réseau des grandes bibliothèques d'Afrique centrale en la mettant en ligne et en numérisant son fonds documentaire : la nécessité de créer un site Internet pour la bibliothèque s'impose.

Ainsi définie, la stratégie globale de communication nous amène à regarder de manière plus approfondie les publics cibles, principaux bénéficiaires des bienfaits de la bibliothèque.

6.2.5. Publics cibles

Au regard de tout ce qui précède, une bonne stratégie de communication est celle qui sait identifier ses publics. Car, il est certain que dans un projet comme celui-ci, tous les publics ne sont pas concernés. Ainsi, pour atteindre les objectifs que nous nous sommes assignés, nous pensons passer par les publics suivants :

- Les publics scolaires dont :
 - les étudiants des universités
 - les élèves des collèges et lycées
- Les chercheurs
- Les enseignants dont, les professeurs d'universités, des collèges et lycées et autres enseignants des écoles primaires
- Les intellectuels et amoureux de la lecture
- Les ONG et Associations
- Les structures administratives publiques et privées
- Les entreprises
- Les partenaires

6.2.6. Objectifs généraux et spécifiques

La stratégie globale de communication ci-dessus définie pour faire face aux enjeux, les objectifs généraux et spécifiques à chacun des publics cibles vont nous permettre d'identifier les résultats plus particuliers que nous nous proposons d'atteindre par ce plan de communication.

❖ Les objectifs généraux

Comme objectifs généraux :

- donner aux publics cibles l'information la plus importante sur la Bibliothèque nationale
- attirer et fidéliser davantage les publics

❖ Les objectifs spécifiques

Nous avons :

- maintenir le contact permanent avec les différents relayeurs d'informations en leur fournissant les éléments nécessaires à la réalisation du travail
- impliquer aussi les organisations et associations chargées de la protection du patrimoine écrit dans la vulgarisation
- organiser régulièrement des journées portes ouvertes en direction de tous les publics à la bibliothèque

3.2.7. Plan d'action (tableau n°2)

| ACTIVITE | OBJECTIF-CONTENU | PUBLIC CIBLE | RESPONSABILITE | ECHEANCIER |
|---|--|--|--|------------|
| Création d'un site Internet | Publier dans ce site le cadre de référence de la Bibliothèque nationale | Tous les publics concernés par ce plan | La Direction Générale de la bibliothèque | |
| Tous les medias cités dans le plan | Diffuser davantage le cadre de référence et l'information concernant la bibliothèque | Tous les publics concernés | La Direction Générale de la bibliothèque | |
| Présentation de ce plan de communication | Organisation des séances d'explication avec la hiérarchie et le Gouvernorat de Kinshasa | Le Ministère de la culture et des Arts, le Gouvernorat de Kinshasa, Les ONG et Associations des professionnels du patrimoine écrit | La Direction Générale de la bibliothèque | |
| Produire des supports numériques présentant une vue d'ensemble de la bibliothèque | Organisation des séances de projection publique de ces supports | Tous les publics concernés par ce plan | La Direction Générale de la bibliothèque | |
| Elaborer des supports écrits (dépliants) | Développer un argumentaire sur ces dépliants | Tous les publics | La Direction Générale de la bibliothèque | |
| Organiser des campagnes de promotion pour la bibliothèque | Instituer des journées portes ouvertes de la bibliothèque, des expositions des livres, des conférences, colloques et séminaires. Concours de lecture publique et des prix des lecteurs | Tous les publics concernés par le plan | Direction de la bibliothèque | |
| Rencontres d'échanges | Organiser des séances de discussion entre professionnels du livre | Les employés de la Bibliothèque nationale et les autres faisant parti du réseau | La Direction de la Bibliothèque nationale et les responsables des autres bibliothèques | |

6.2.8. Evaluation et suivi

Dans le souci de contrôler l'action de la bibliothèque, ses retombées positives auprès du public, nous proposons une évaluation qui tiendra compte de la stratégie globale et du plan d'action de ce plan de communication. L'objectif est de développer une démarche systématique avec échancier et grille de rétroaction. Les résultats de ces évaluations devraient être publiés dans le site Internet de la bibliothèque, mis sur les dépliants et communiqués à l'entrée de la Bibliothèque nationale aux publics visiteurs et lecteurs. Ainsi, cette évaluation devra porter sur le moyen de:

- faire émerger les forces et les faiblesses systématiques liées à l'organisation et la gestion de la Bibliothèque nationale et d'y remédier.
- intégrer le regard que portent « les autres » (publics, différents réseaux des professionnels des bibliothèques et même la hiérarchie notamment le Ministère de la Culture et des Arts...) sur ses prestations par rapport aux publics et ses objectifs et par là même de modifier sa vision en tant qu'institution de conservation et de valorisation du patrimoine national.

En terme de faisabilité, l'évaluation de cette stratégie de communication permettra de tirer le meilleur parti des concours extérieurs auxquels on peut faire appel. En effet, toute stratégie qui se respecte suppose un chiffrage que nous n'avons malheureusement pas défini par manque de données exactes du terrain. Celui-ci (chiffrage) constitue de facto un outil très important dans l'évaluation de la performance globale de la politique mise en place par la Bibliothèque nationale.

Aussi, notre évaluation devra porter d'une part sur le contrôle de l'ensemble de ce que l'on a prévu dans notre plan de la communication de façon à vérifier la qualité de chaque idée conçue dans le plan d'action, sa bonne réalisation, la conformité des dispositifs retenus (médiats ou autres), les coûts initialement prévus. D'autre part, celle-ci, étant un processus global, devra permettre de faire émerger de manière chiffrée, ce que la globalité de l'investissement communicationnel a rapporté. Comme on peut le constater, si ces deux opérations sont l'une et l'autre indispensables, même si elles ne se situent pas sur le même registre, à un degré différent, elles seules peuvent justifier le bien fondé, la rentabilité d'une politique de communication.

CONCLUSION

Au terme de cette étude, force est de noter que la Bibliothèque nationale du Congo en dépit de ses manquements, liés aux problèmes d'ordre financier d'une part, de formation du personnel d'autre part, a toutes les caractéristiques d'une bibliothèque nationale.

Il est vrai qu'il se pose d'énormes problèmes notamment dans la conservation des collections et dans la gestion de l'institution en tant que telle.

Une étude approfondie à travers cette réflexion nous a permis de faire à la fois un diagnostic général, un état des lieux de la situation actuelle de la Bibliothèque nationale du Congo et apporter quelques approches de solutions pour pallier les insuffisances constatées.

Ainsi, en tenant compte des contraintes liées aux exigences du monde actuel, mais aussi du constat fait sur le terrain, nous avons été amenés à proposer les solutions alternatives suivantes :

- l'amélioration des conditions d'accès et d'exploitation des documents en résolvant entre autre le problème de l'implantation géographique de la bibliothèque,
- l'amélioration des conditions de conservation des documents,
- l'informatisation du fonds documentaire.

Il faut ajouter l'amélioration des services par la communication

- en assurant la formation du personnel,
- en informant le public
- en évaluant les services rendus.

Aussi, avons-nous pensé à l'amélioration de la fréquentation de la bibliothèque à partir de la mise en place d'un réel plan de communication qui aiderait à attirer les publics afin de susciter en eux un effet d'appropriation de ce haut lieu de la connaissance du patrimoine culturel congolais en général et du patrimoine écrit en particulier.

A la lumière de ce qui précède, il faut reconnaître que la problématique de l'impact de la communication dans la valorisation du patrimoine écrit congolais, reste entière.

A nous de la mettre en place.

La communication est devenue, un véritable vecteur de marketing pour quiconque veut attirer du public, faire la promotion de ses produits, bref vendre son image. En outre, avec l'évolution du monde, la communication est en train de prendre de l'ampleur aussi bien dans les entreprises que dans les structures administratives et aussi dans une institution comme la Bibliothèque nationale qui collecte et gère l'information.

La Bibliothèque nationale du Congo étant une entreprise devrait à notre avis tenir compte de cette dimension pour non seulement promouvoir son image mais aussi attirer vers elle les publics pour des motifs de recherche en vue de permettre le développement économique et social du pays et d'affirmation de notre identité culturelle.

Pour améliorer la communication dans son ensemble, la direction de la Bibliothèque nationale du Congo devra la structurer autour de personnes - relais et de responsables, offrir des circuits et des outils de communication adaptés au service et harmoniser leur utilisation en collaboration avec le personnel.

De ce fait, la bonne volonté de la direction générale et la participation de chacun s'avèrent capitales pour une action efficace.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages généraux

- ❖ BARTOLI A., *Communication et organisation: pour une politique générale cohérente* ; Paris ; Les Editions d'organisation, 1991, p.175.
- ❖ CALENGE B. ; *Les petites bibliothèques publiques*, Paris, Cercle de la Librairie collection bibliothèque ; 1993 ; p.285
- ❖ EKAMBO J.C ; *Nouvelle anthropologie de la communication* ; Kinshasa ; Ngandu-ngandu ; Ifasic éditions ; 2006, p. 208.
- ❖ GUINCHAT C. et SKOURI Y. ; *Guide pratique des techniques documentaires* ; volume1 ; Paris ; Edicef ; 1989 ; p.271.
- ❖ JAOUI Poms et l'équipe de Gimca ; *La communication au service des entreprises* ; Paris ; ESP ; p.129.
- ❖ MIRIBEL De Mirielle ; *concevoir des document de communication à l'intention du public* ; Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques ; Collection de la Boîte à outils ;2001 ; P.387.
- ❖ MOUREN (Raphaël) et PEIGNET (Dominique) ; *le métier de bibliothécaire* Paris Cercle de la Librairie ; 2003, p.454.
- ❖ NGUYEN Than F., *La communication: une stratégie au service des entreprises* ; Paris ; Economica ; 1989.
- ❖ ODDOS (Jean-Paul) ; *Le Patrimoine: histoire, pratique et perspectives* ; Paris ; Cercle de la Librairie, Collections Bibliothèques, 1997 ; p.442.
- ❖ TAESCH-WAHLEN D. ; *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque* ; Paris ; Cercle de la librairie ; Collections des Bibliothèques ; 1997, p.162.

Mémoires

- DAGO Florent Dode, *Communication et valorisation des archives en côte d'ivoire*, Université Senghor d'Alexandrie, 2002-2003.
- LEHBIB Salah Dine O.M., *La conservation du patrimoine des bibliothèques: application à la Mauritanie*, Université Senghor d'Alexandrie, 1993-1995, p.97.
- LELO NZUKI J., *La bibliothèque Centrale des Facultés Catholiques de Kinshasa et son informatisation* ; TFE, Faculté Catholique de Kinshasa ; Sept 2004, p. 87
- METOGNO E.S ; *Patrimoine et communication: perspectives pour une meilleure visibilité au Béni* ;, Université Senghor d'Alexandrie, 2001-2003, p.91.

- SAÏDI Mohamed H. ; *La communication culturelle, promotion de l'image culturelle de la Tunisie dans ses confluences méditerranéenne* ; Université Senghor d'Alexandrie, 1997
- SOUMAH A. ; *Les bibliothèques publiques: un outil de sauvegarde du patrimoine immatériel en Guinée* ; Université Senghor d'Alexandrie ; 2001-2003, p.78.

Cours, rapports et articles

- ✓ ARNOULT J.M ; *cours de Gestion et administration du patrimoine écrit : bibliothèques traditionnelles* ; Université Senghor d'Alexandrie, Septembre 2006.
- ✓ BERGEON S. ; *L'état et patrimoine des bibliothèques municipales: réalisation et modes de financement*; in Rencontres internationales pour la protection du patrimoine culturel, 5èmed colloque tenu du 08 au 10 Novembre 1989, édité par le centre de congrès du Palais des Papes-RMG, 1990, p.307.
- ✓ PIQUEMAL Laurent. *Accueil et formation du public en bibliothèque* [en ligne]. Nice : Bibliothèque de l'université de Nice Sophia-Antipolis (page consultée le JJ-M AAA). Disponible à l'adresse <http://www.unice.fr/BU/formation/afp.htm>

Sites Internet

<http://www.ifla.org>

<http://www.defidoc.com>

<http://www.bnf.fr>

<http://www.scd.univ-lille3.fr/methodoc/cours/typedocument/traitement.htm>

http://fr.wikibooks.org/wiki/L'informatisation_des_biblioth%C3%A8ques#Objectifs

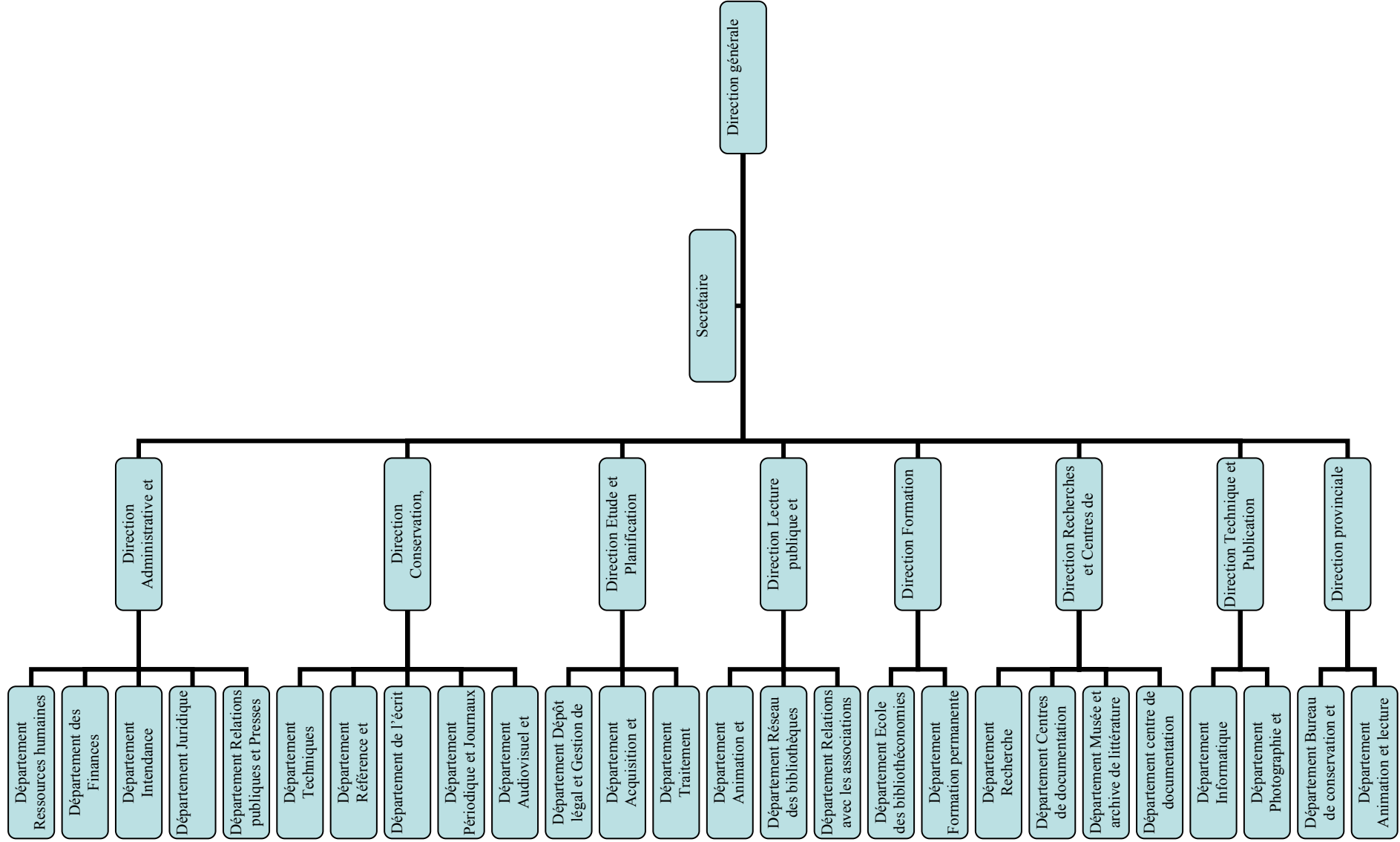
Dictionnaires et encyclopédies

© 2000 Encyclopaedia Universalis France S.A

ANNEXES

- ❖ L'organigramme de la Bibliothèque nationale du Congo
- ❖ La liste de la classification décimale de dewey : 000 à 990
- ❖ L'extrait de la loi sur le dépôt légal en République Démocratique du Congo

Organigramme



Classification décimale de dewey

- 000 : Les généralités
- 010 Les bibliographies
- 020 Bibliothéconomie et sciences de l'information
- 030 Encyclopédies
- 040
- 050 Publications en série d'ordre général
- 060 Organisations générales et muséologie
- 070 Journalisme, édition. Journaux
- 080 Recueils généraux
- 090 Manuscrits et livres rares
- 100 : La philosophie et la psychologie
- 110 Métaphysique
- 120 Epistémologie, genre humain
- 130 Phénomènes paranormaux
- 140 Divers systèmes philosophiques
- 150 Psychologie
- 160 Logique
- 170 Ethique
- 180 Philosophie antique, médiévale, orientale
- 190 Philosophie occidentale
- 200 : La religion
- 210 Religion naturelle
- 220 Bible
- 230 Théologie doctrinale chrétienne
- 240 Théologie morale et spirituelle
- 250 Eglise locale et ordres religieux
- 260 Théologie et société
- 270 Histoire et géographie de l'Eglise
- 280 Confessions et sectes chrétiennes
- 290 Religion comparée. Autres religions
- 300 : Sciences sociales
- 310 Statistiques

320 Sciences politiques
330 Economie
340 Droit
350 Administration publique
360 Problèmes et services sociaux, associations
370 Education
380 Commerce, communication, transports
390 Coutumes, savoir-vivre, folklore
400 : Les langues
410 Linguistique
420 Langue anglaise
430 Langues germaniques
440 Langues romanes
450 Italien, roumain, rhéto-romain
460 Langues espagnoles et portugaises
470 Langues italiques. Latin
480 Langues helléniques, Grecques
490 Autres langues
500 : Les Sciences de la nature et mathématiques
510 Mathématiques
520 Astronomie
530 Physique
540 Chimie et sciences connexes
550 Sciences de la Terre et des autres mondes
560 Paléontologie, Paléozoologie
570 Sciences e la vie
580 Botanique
590 Zoologie
600 : Les Techniques
610 Sciences médicales. Médecine
620 Art de l'ingénieur et activités connexes
630 Agriculture et techniques connexes
640 Economie domestique, Vie à la maison
650 Gestion et services connexes

660 Techniques chimiques et techniques connexes
670 Fabrication industrielle
680 Fabrication pour les utilisations spécifiques
690 Bâtiment
700 : Les Arts
710 Urbanisme. Arts du paysage
720 Architecture
730 Arts plastiques. Sculpture
740 Dessin, arts décoratifs et mineurs
750 La peinture et les peintres
760 Arts graphiques. Gravures
770 Photographie et photographies
780 Musique
790 Loisirs
800 : La Littérature (belles-lettres)
810 Littérature américaine en anglais
820 Littérature anglaise et anglo-saxonne
830 Littérature des langues germaniques
840 Littérature des langues romanes. Littérature française
850 Littérature italienne, roumaine, rhéto-romane
860 Littérature espagnole et portugaise
870 Littérature des langues italiques. Littérature latine
880 Littérature helléniques. Littérature grecque
890 Littérature des autres langues
900 : La Géographie et l'Histoire
910 Géographie générale. Voyages
920 Biographie générale, généalogie, emblèmes
930 Histoire générale du monde antique
940 Histoire générale de l'Europe
950 Histoire générale de l'Asie
960 Histoire générale de l'Afrique
970 Histoire générale de l'Amérique du Nord
980 Histoire générale de l'Amérique du Sud
990 Histoire générale des autres parties du monde

Loi n° 74 - 003

Du 2 janvier 1974 relative au dépôt obligatoire des publications

Le Conseil Législatif National a adopté.

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

Article 1er : Aux termes de la présente loi, il faut entendre par :

- Editeur : toute personne physique ou morale assumant les frais de l'édition qu'elle soit ou non l'auteur de l'ouvrage
- publication : des documents en nombre (imprimés ou stencillés) et destinés à être diffusés dans le public.

Article 2 : Tout ouvrage ou toute publication édités au Zaïre doivent, avant leur mise en vente ou en distribution, faire l'objet d'un enregistrement soit au Département de la Culture, soit au Département de l'Orientation Nationale.

Une communication en est faite au Département de la Justice.

Article 3 : Tout éditeur est tenu de déposer au Conseil Législatif National et à la Bibliothèque Nationale, dans le mois qui suit

l'enregistrement, huit exemplaires de chaque ouvrage ou publication qu'il fait paraître, deux au Conseil Législatif National et six à la Bibliothèque Nationale. Les ouvrages de luxe tirés à moins de 300 exemplaires seront déposés en trois exemplaires dont un au Conseil

Législatif National et deux à la Bibliothèque Nationale.

Article 4 : Sont aussi soumises à la condition d'enregistrement et au dépôt Légal obligatoire dans les conditions prévues aux articles 3 et 13 alinéa 2 :

- les publications faites à l'étranger par des ressortissants zairois;
- toutes autres publications éditées à l'étranger et qui doivent être mises en vente ou en distribution au Zaïre.

Article 5 : Tout imprimeur est tenu de faire parvenir au Conseil Législatif National et à la Bibliothèque Nationale dans la première semaine de chaque mois, la liste des ouvrages qu'il a imprimés dans le courant du mois précédent. Cette liste devra contenir les noms et adresses des éditeurs.

Les publications des publications et des autres sont
soumises.

Article 12 : La présente loi est en
vigueur à la date de sa promulgation.

La présente loi sera révisée comme loi
de l'Etat.

Fait à Brazzaville, le 2 janvier 1972

Le Ministre de l'Enseignement Supérieur et de
la Recherche Scientifique et de la Culture
Mamadou ALLO

Bibliothèque Nationale,

Mémoire

de

l'Etat

ARRÊTÉ N° 002 DU 4 JANVIER 1972
RELATIF AUX MOYENS TECHNIQUES
D'APPLICATION DE LA LOI N° 74-002
DU 2 JANVIER 1972 RELATIVE
AU DROIT OBLIGATOIRE DES
PUBLICATIONS ÉDITÉES À
L'ÉTRANGER PAR LES ZANDES.

Le Commissaire d'Etat aux Affaires
Étrangères et à la Coopération
Internationale

Le Commissaire de la République de Zaire

Vis-à-vis l'arrêté N° 74-012 du 4 février 1972
portant nomination des Commissaires
d'Application de la loi N° 74-002

Le 4-1-72 N° 74-002 du 2 janvier 1972 relative
au droit obligatoire des publications
éditées à l'étranger.

Sur proposition du Commissaire d'Etat à la
Coopération et à l'Éducation

ARRÊTÉ :

Article 1er : Au sens de la présente loi, il est
entendu par : les livres, les revues, les journaux,
manuscrits, cartes de géographie et de
provinces, atlas, et autres ouvrages, ainsi
qu'aux photographies ou autres images
d'usage et d'enseignement, films de
documentaire, livres de lecture, et
autres ouvrages, ainsi que les ouvrages photographiques

Article 6 : Les publications officielles doivent être sous les auspices administratifs, judiciaires et militaires sous leurs formes ou être obligatoires dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 5.

Les publications officielles appartiennent au Ministère des Affaires Internes, sous réserve de leur compétence de l'État et des Nations, des Nations Unies, du Conseil Législatif National et au à la Bibliothèque Nationale.

Article 7 : Les règles de l'obligation d'impression et de dépôt, les règles d'impression des lois, des décrets et d'administrations, par exemple, les formes de lettres, résumés, prospectus, calendriers, des formulaires administratifs et administratifs, etc.

Article 8 : Chaque ouvrage imprimé par l'État doit être à l'usage de la Bibliothèque Nationale par le pouvoir exécutif à l'étranger.

Si le usage concerne d'autres publications que les caractères ci-dessus, le dépôt est effectué conformément aux dispositions de l'article 5.

Article 9 : Le Conseil Législatif National et la Bibliothèque Nationale doivent être dans leur rôle respectif d'acquiescence à l'impulsion des ouvrages imprimés.

10. La Bibliothèque Nationale et l'Agence de l'Information et de la Diffusion de la Bibliothèque Nationale de la République de Haïti.

Article 11 : Toute réimpression des dispositions de la présente loi sera punie d'une amende de 100 à 500 F.

Les poursuites ne peuvent être exercées qu'un mois après avoir été données par l'autorité compétente devant le Tribunal compétent.

L'impression publique ne peut être punie que d'une amende de 500 à 1000 F.

Article 12 : Les officiers de l'Armée Nationale et les O.P.F. à compétence générale sont chargés d'appliquer la partie des décrets et publications qui sont en circulation en relation de la présente loi.

Article 13 : Un arrêté conjoint des Commissaires d'État à la Justice, à l'Organisation Nationale et à la Culture, fixera les modalités d'application de la présente loi.

Un arrêté de Commissaire d'État aux Affaires Étrangères et à la Coopération Internationale déterminera les modalités de dépôt des publications prévues à l'article 4.

Article 14 : La loi de 28 juin 1960 relative au dépôt obligatoire des publications et la Circulaire n° 84/3 du 7 janvier 1959 relative au

**Arrêté conjoint n° 000016/MUR/CECLA/77 du 29 juin 1977
fixant les modalités d'application de la loi n° 74 - 003 du 2.1.1974
relative au dépôt légal obligatoire des publications éditées au Zaïre
par les Zaïrois**

Le Commissaire d'Etat à la
Justice,

Le Commissaire d'Etat à
l'Information Nationale,

Le Commissaire d'Etat à la
Culture et aux Arts,

Vu le Constitution de la République du
Zaïre du 24 juin 1967 et celle par la loi n° 74-003
du 21 janvier 1974,

Vu l'arrêté n° 75-046 du 27 février
1977 portant nomination des membres du
Conseil National,

Vu la loi n° 74-003 du 2 janvier 1974
relative au dépôt légal obligatoire des
publications,

Considérant que l'article 11 de la loi
précitée dispose qu'au sein de chacun des
Commissariats d'Etat à la Justice, à l'Information
Nationale et à la Culture il sera un service
d'application,

Vu le présent:

ARTICLE 1 :

Article 1 : Au sens de la loi, les ouvrages sur
papier, livres, brochures, manuels, blocs de
photographies et des planches analogues et
autres supports, plans et cartes géographiques et
autres supports, depuis et y compris, films de
documentaires, films, gravures, affiches, cartons
cartographiques ou photographiques ou
autres supports.

Article 2 : Tous ouvrages édités au Zaïre à servir
à l'enseignement scolaire, seront déposés
obligatoirement au Département de l'Information
Nationale. Les livres, les cartons, blocs de
photographies les planches analogues et
autres supports, depuis et y compris, films de
documentaires, films, gravures, affiches, cartons
cartographiques ou photographiques ou autres
supports seront déposés au Département
de la Culture et des Arts.

Article 3 : Les copies des exemplaires de chaque
publication versés à la Bibliothèque Nationale
sont déposés par priorité à la Bibliothèque
Nationale.

ou poligraphique ou mobile ou flexibles.

Article 1 : Tout ouvrage déposé à l'étranger par les auteurs, auteurs avec collaborateurs ou dépositaire à l'étranger ou au Consulat de la République de Côte d'Ivoire ou au Consulat de Côte d'Ivoire ou la publication est réputée, conformément aux articles 1 et 4 de la loi.

Les copies de l'acte d'enregistrement sont communiquées automatiquement au Conseil Législatif National et à la Bibliothèque Nationale du Département de la Culture et des Arts.

Article 2 : Les copies d'ouvrages déposés à l'article 1 de la loi et déposés à l'étranger ou au Consulat de la République de Côte d'Ivoire sont réputés de la manière suivante :

Ouvrages Originaux :

- 2 exemplaires au Conseil Législatif National
- 2 exemplaires à la Bibliothèque Nationale
- 1 exemplaire à la Bibliothèque de l'Ambassade ou du Consulat.

Ouvrages de Texte :

- 1 exemplaire au Conseil Législatif National
- 1 exemplaire à la Bibliothèque Nationale
- 1 exemplaire à la Bibliothèque de l'Ambassade ou du Consulat.

Article 4 : Les services de l'Ambassade ou du Consulat sont chargés de faire parvenir au

Conseil Législatif National et à la Bibliothèque Nationale les exemplaires prévus à l'article 1 de présent décret, quinze jours après leur dépôt, par le canal du Département des Affaires Étrangères et de la Coopération Internationale.

Article 5 : Les ouvrages qui font l'objet de dépôt seront remis à l'Ambassade ou au Consulat immédiatement après leur publication.

Article 6 : Les exemplaires déposés à l'Ambassade ou au Consulat, et considérés non conformes à l'article 1 de la loi seront remboursés à leur auteur peut être complétement.

Article 7 : Le remplacement des ouvrages déposés sera effectué dans un délai de 60 jours qui suivent leur dépôt.

Article 8 : Les publications d'ouvrages déposés en plusieurs langues sont à déposer selon les dispositions prévues à l'article 1 de présent décret, en chacune de ses langues.

Article 9 : Les Chefs de Mission Diplomatique et de poste consulaire de la République de Côte d'Ivoire accrédités à l'étranger sont chargés de l'exécution de présent décret qui sera en application à la date de sa signature.

Fait à Kouba, le 4 Octobre 1976.

LE CONSTITUANTE D.C.T.V.

Dr NIDEA NABE I BINEA

Membre Permanent du Bureau Politique

GLOSSAIRE

- * BnC : Bibliothèque nationale du Congo
- * Catalogage : description standardisée ou normalisée des documents, ce catalogage est mis à la disposition des lecteurs sous forme des fiches ou des listes
- * Classification décimale Dewey : une classification inventé par le bibliographe américain Melvil Dewey (1851-1931), par celle-ci, il a voulu donné un ordre logique aux ouvrages qui contiennent le savoir humain dans sa totalité. Il s'est basé sur le système décimal : les grandes branches des connaissances humaines réparties en dix branches.
- * Estampillage : la marque apposée sur un document pour indiquer son appartenance au centre de documentation ou à la bibliothèque.
- * ISBN: International Standard Book Number. Numéro International Normalisé du Livre. Il permet d'identifier de manière unique chaque livre publié. La norme ISO 2108 (ISC n° 01.140.20) spécifie la construction du numéro ISBN, les règles de son attribution, ainsi que son administration.
- * ISSN: International Standard Serial Number. Numéro International Normalisé de Série. Ce numéro international est attribué aux publications en série, les revues, journaux et autres publications périodiques. L'ISSN est normalisé par le texte ISO 3297 (01.140.20).

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|----|
| Tableau 1: Méthodes d'analyse pour assurer la conservation des collections..... | 40 |
| Tableau 2: Plan d'action | 61 |

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|-----------|
| Dédicaces | I |
| Remerciements..... | II |
| Avant propos..... | III |
| Problématique..... | IV |
| Méthodologie..... | VII |
| | |
| INTRODUCTION | 1 |
| | |
| PREMIERE PARTIE : ETAT DES LIEUX..... | 6 |
| | |
| CHAPITRE 1. Présentation de la Bibliothèque Nationale du Congo..... | 8 |
| | |
| <i>1.1 Historique de la Bibliothèque nationale du Congo</i> | <i>8</i> |
| <i>1.1.1. Nécessité de sa création</i> | <i>9</i> |
| <i>1.1.2 Localisation</i> | <i>9</i> |
| <i>1.2 Les missions et objectifs de la Bibliothèque nationale du Congo</i> | <i>10</i> |
| <i>1.2.1 La conservation du patrimoine</i> | <i>10</i> |
| <i>1.2.2 Gestion du dépôt légal.....</i> | <i>11</i> |
| <i>1.2.3 La promotion de la lecture</i> | <i>12</i> |
| <i>1.3 Les divisions techniques de la Bibliothèque et leurs fonctions</i> | <i>13</i> |
| <i>1.4 Statut du personnel.....</i> | <i>16</i> |
| <i>1.4.1 Personnel formé en bibliothéconomie (professionnel).....</i> | <i>17</i> |
| <i>1.4.2 Personnel non formé</i> | <i>17</i> |
| | |
| CHAPITRE 2. Les collections de la Bibliothèque nationale du Congo | 19 |
| | |
| <i>2.1 Les types de documents et leur état de conservation</i> | <i>19</i> |
| <i>2.1.1 Le fonds patrimonial.....</i> | <i>19</i> |
| <i>2.1.2 Les autres collections de toute nature</i> | <i>19</i> |
| <i>2.2 Le registre d'inventaire et le classement des documents.....</i> | <i>21</i> |
| <i>2.2.1 Le registre d'inventaire.....</i> | <i>21</i> |
| <i>2.2.2 Le classement des documents</i> | <i>21</i> |
| <i>2.3 L'enrichissement du fonds</i> | <i>22</i> |
| <i>2.3.1 Acquisition patrimoniale</i> | <i>22</i> |
| <i>2.3.2 Acquisition au titre du dépôt légal</i> | <i>22</i> |
| <i>2.3.3 Les dons</i> | <i>22</i> |
| <i>2.4 Les conditions d'accès aux collections et organisation des fichiers</i> | <i>22</i> |
| | |
| CHAPITRE 3. Les activités de la BnC et les publics | 25 |
| | |
| <i>3.1 Les activités organisées à la bibliothèque</i> | <i>25</i> |
| <i>3.1.1 Organisation de l'accueil et de la lecture.....</i> | <i>25</i> |
| <i>3.1.2 Accueil des visites des groupes et don des livres.</i> | <i>25</i> |
| <i>3.1.3 Expositions, conférences, et concours de lecture</i> | <i>26</i> |
| <i>3.2 Les types des publics et leurs fréquentations</i> | <i>26</i> |
| <i>3.2.1 Les visiteurs</i> | <i>27</i> |
| <i>3.2.2 Les lecteurs</i> | <i>28</i> |
| <i>3.3 Le taux de fréquentation de la Bibliothèque</i> | <i>28</i> |
| <i>3.4 La communication entre la BnC et ses différents publics.....</i> | <i>29</i> |

| | |
|--|--------------|
| DEUXIEME PARTIE :COMMUNICATION POUR LA VALORISATION | DE LA |
| BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CONGO..... | 31 |
| CHAPITRE 4. Amélioration des conditions d'accès et de conservation des documents | 33 |
| <i>4.1 Implantation géographique</i> | <i>33</i> |
| <i>4.1.1 L'aménagement architectural</i> | <i>34</i> |
| <i>4.1.2 L'organisation des espaces</i> | <i>35</i> |
| <i>4.2 Amélioration de la conservation des documents</i> | <i>37</i> |
| <i>4.1.2.1 Mise en place d'un système de préservation</i> | <i>37</i> |
| <i>4.2.2 Restauration des documents endommagés</i> | <i>42</i> |
| <i>4.3 Informatisation des fonds</i> | <i>43</i> |
| <i>4.3.1 Objectifs de l'informatisation et ses avantages</i> | <i>43</i> |
| <i>4.3.2 La procédure à suivre pour informatiser</i> | <i>45</i> |
| CHAPITRE 5. Amélioration des services | 47 |
| <i>5.1 Assurer la formation du personnel</i> | <i>47</i> |
| <i>5.1.1 Organiser des séminaires de formation</i> | <i>47</i> |
| <i>5.1.2 organiser des visites des autres bibliothèques nationales</i> | <i>48</i> |
| <i>5.2 Assurer l'information du public</i> | <i>48</i> |
| <i>5.2.1 L'accueil du public</i> | <i>49</i> |
| <i>5.2.2 Conception des documents d'information du public</i> | <i>50</i> |
| <i>5.3 Evaluation des services rendus</i> | <i>51</i> |
| <i>5.3.1 Mettre en place un cahier de suggestions</i> | <i>52</i> |
| <i>5.3. 2 Connaître le public pour satisfaire ses attentes</i> | <i>52</i> |
| CHAPITRE 6. Amélioration de la fréquentation par la communication..... | 54 |
| <i>6.1 Conception des actions de valorisation</i> | <i>54</i> |
| <i>6.1.1 Expositions des livres</i> | <i>54</i> |
| <i>6.1.2 Des conférences</i> | <i>55</i> |
| <i>6.1.3 Des journées portes ouvertes</i> | <i>55</i> |
| <i>6.2 Mise en place d'un plan de communication pour la BnC</i> | <i>56</i> |
| <i>6.2.1. Contexte</i> | <i>56</i> |
| <i>6.2.2. Impacts recherchés à travers ce plan</i> | <i>57</i> |
| <i>6.2.3. Les enjeux de ce plan de communication</i> | <i>58</i> |
| <i>6.2.4. Stratégie globale de communication</i> | <i>58</i> |
| <i>6.2.5. Publics cibles</i> | <i>59</i> |
| <i>6.2.6. Objectifs généraux et spécifiques</i> | <i>60</i> |
| <i>3.2.7. Plan d'action (tableau n°2)</i> | <i>61</i> |
| <i>6.2.8. Evaluation et suivi</i> | <i>62</i> |
| CONCLUSION..... | 63 |
| BIBLIOGRAPHIE | i |
| ANNEXES..... | iv |
| Glossaire | xvi |
| Liste des tableaux | xvii |
| Table des matières | xviii |
| Résumé | xx |

RÉSUMÉ

L'impact de la communication dans la valorisation du patrimoine écrit, le cas de la Bibliothèque nationale du Congo est le thème sur lequel porte cette réflexion. Pour aborder en profondeur cette question, nous nous sommes servis de l'analyse thématique comme méthode de travail. Celle-ci a consisté à d'une part faire l'état des lieux de la Bibliothèque nationale du Congo et de l'autre à insérer la communication comme outil de sa valorisation. Parlant de l'état des lieux, il apparaît trois points majeurs dont : la présentation de la bibliothèque, son fonds documentaire et sa communication avec le public. De l'autre côté, la communication comme outil de valorisation développe en filigrane les modalités d'amélioration des conditions d'accès et exploitation des documents, des services rendus et de la fréquentation du public à travers la communication. L'objectif pour ce dernier point est d'arriver à concevoir et proposer un réel et véritable plan de communication pour la Bibliothèque nationale du Congo. Car, de la même manière que beaucoup d'entreprises aujourd'hui dépensent d'énormes sommes d'argent dans la communication, la Bibliothèque nationale du Congo à notre avis est obligé à communiquer afin de se faire connaître auprès du public congolais, l'attirer, et qu'elle participe au développement socioéconomique du pays.

Mots-clefs

Communication - Patrimoine écrit - Bibliothèque nationale – Valorisation – Plan de communication