

Sommaire

Dédicace	3
Remerciements	4
Liste des abréviations	5
Introduction	6
• Présentation du sujet	6
• Justification du sujet	6
• Problématique	7
• Hypothèse	7
• Définition des concepts	7
• Méthodologie	8
• Revue de littérature	8
• Objectif	8
• Annonce du plan	9
<i>1^{ère} partie</i> : Présentation du cadre de l'étude	10
<i>Chapitre I</i> : Présentation du CERAP	11
I - Présentation des différents départements	11
I – 1 L'IDDH	11
I – 2 EDICERAP	11
I – 3 L'ASMU	11
I – 4 Le CEDOC	12

2^{ème} partie : La Gestion des documents de l'entreprise

: Le cas du CEDOC	17
<i>Chapitre I : la collecte et la circulation des documents</i>	18
I - La collecte des documents de l'entreprise	18
I- 1- Les catégories de documents à collecter	18
I- 2 - La Typologie de documents	19
II – La Circulation des documents de l'entreprise	21
II – 1 le système de circulation manuelle des documents	21
II – 2 le système de circulation informatisée des documents	21
<i>Chapitre II : le classement et l'archivage des documents</i>	23
I – Le Classement des documents de l'entreprise	23
I – 1 Les méthodes de classement des documents	23
I – 2 Le plan général de classement des documents	25
I – 3 Les modes et les formes de classement de documents	26
II – L'Archivage des documents de l'entreprise	31
II – 1 Définitions et fonctions des archives	31
II – 2 Les différents types d'archives	31
II – 3 Les Fonctions des archives en entreprises	31
II – 4 Les Modes d'archivage des documents	32
II – 5 Les Etapes de l'archivage des documents	34
Conclusion	38
Bibliographie	39
Annexes	40

Dédicace

Ce mémoire est dédié à ma mère DJAKO Djro Adeline qui a tant œuvré pour ma réussite professionnelle. Que le Tout Puissant lui accorde une longue vie afin qu'elle puisse jouir des fruits de ses efforts.

Remerciements

Notre plus grande reconnaissance va d'abord à l'endroit de Dieu le Père Tout-puissant. C'est grâce à lui, si nous avons eu la force et le courage d'entreprendre cette étude.

Notre gratitude va ensuite à l'endroit de toutes les personnes qui ont contribué de quelque manière que ce soit à la réalisation de ce travail.

Nos remerciements au Directeur Général du CERAP qui a accepté notre inscription à cette formation d'assistant de direction.

Nous voulons également remercier notre directeur de mémoire, Kassimi BAMBA, directeur du centre de documentation du CERAP qui, malgré son emploi du temps très chargé, a accepté de nous suivre dans cette étude.

Enfin, un merci tout particulier à mon époux KATO Guy Marc qui m'a apporté tout le soutien et le confort nécessaire pour la réalisation de ce travail.

Liste des abréviations

AFNOR : *Association Française de NORmalisation*

CD-ROM : *Compact Disc - Read Only Memory*

CEDOC : *Centre de Documentation du CERAP*

CERAP : *Centre de Recherche et d'Action pour la Paix*

GED : *Gestion Electronique des Documents*

GEIDE : *Gestion Electronique d'Informations et de Documents pour l'Entreprise*

IDOC : *Inades DOCumentation*

ISBN : *International Standard Book Number (numéro international normalisé du livre)*

ISSN : *International Standard Serial Number*

ISO : *International Standard Organization (Organisation Internationale de Normalisation)*

TCP/IP : *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*

Introduction

« Pour prévoir, il faut savoir ; et pour savoir, il faut se documenter. La documentation a pour but, la recherche, la sélection, l'enregistrement, la diffusion et la conservation des documents : c'est une concentration d'informations élaborées pour bien approvisionner en matériaux intellectuels ceux qui exercent une activité créatrice avec le soin de s'inspirer de l'expérience du passé et des données du progrès. » (H. BERNATENE).

En abordant cette question, l'on se trouve quelque peu effrayé de la masse considérable de documents qui, dans toute activité moderne, est créée, élaborée, diffusée, emmagasinée. La prolifération de documents est, de nos jours, un phénomène à forte accélération sous l'influence des besoins. Il s'avère donc particulièrement important d'organiser ces documents afin de fournir l'information capitale et nécessaire à l'activité de l'entreprise.

- **Présentation du sujet**

L'organisation des travaux administratifs évoquent pour certains la « paperasse », nom employé dans un sens péjoratif pour désigner les documents et les écritures qui submergent le personnel dans toutes les entreprises. Or les résultats des opérations administratives donnent aux opérateurs, à quelque niveau que ce soit, les moyens adéquats dans l'accomplissement des fonctions qui leur sont assignées.

Ainsi donc, en portant notre réflexion sur le sujet suivant : La gestion des documents de l'entreprise, nous voudrions montrer aux responsables des entreprises, l'importance et l'utilité de l'organisation de toutes les opérations administratives dans le développement de toute organisation.

- **Justification du sujet**

Notre choix s'est porté sur la gestion des documents de l'entreprise pour une seule raison.

Cette raison est liée à notre souhait d'amener toutes les entreprises à mesurer la portée de l'organisation des documents d'une entreprise.

- **Problématique**

L'appropriation de l'information est un gage de sécurité qui assure la puissance et le pouvoir. C'est pourquoi Jacques CHAUMIER affirme que « l'information est partout, et c'est celui qui détient le plus grand nombre d'informations qui peut décider avec le plus grand nombre de succès. »

Ainsi, il paraît primordial de donner une place de choix à la gestion des documents, source d'informations diverses. Aucune entreprise ne peut se développer ou maintenir son développement sans une bonne gestion de ses sources d'informations. Certaines entreprises ont vite perçu cet aspect. C'est pourquoi elles disposent de structure de gestion de documents. Par contre d'autres entreprises, dans la définition de leur politique de gestion de l'entreprise, n'accorde pas une grande importance à la gestion des documents. Elle est considérée comme une activité périphérique. Cependant, s'il est vrai que l'appropriation de l'information est un gage du développement d'une entreprise, gérer les sources de ces informations n'est pas chose fortuite. Ainsi pouvons-nous nous interroger sur la politique de gestion des ces sources d'information qui sont les divers documents produits ou reçus par l'entreprise.

- **Hypothèse**

L'objectif assigné à la gestion des documents d'une entreprise est d'organiser de manière efficace et systématique tous les documents ou données dont l'entreprise peut avoir besoin pour justifier son activité. Or, nous constatons que dans certaines entreprises, la gestion des documents ou données n'est pas une priorité dans le développement de l'entreprise. Nous pensons que cela est dû au fait que :

- beaucoup d'opérateurs ignorent la portée de l'organisation, de la gestion des documents d'entreprise
- les documents produits ou reçus par l'entreprise ne fait pas l'objet d'une gestion appropriée. Ils sont laissés pour compte.

- **Définition des concepts**

Il s'agit pour nous de clarifier les mots clés de l'étude. C'est une exigence épistémologique de définir les concepts utilisés dans la mesure ou Emile DURKHEIM affirme : « La première démarche du chercheur doit être de définir les choses dont il traite afin que l'on sache de quoi il est question. »

Gestion : c'est l'action de gérer, de diriger, d'administrer une affaire, une entreprise ou un bien.

Document : Selon la définition de l'ISO (International Standard Organization) un document est l'ensemble constitué d'un support d'information ou des données enregistrées sur celui-ci sous une forme en général permanente et lisible par l'homme ou par une machine.

Entreprise : entité juridiquement autonome mettant en œuvre les facteurs de production (agents naturels, travail, capital) afin de produire des biens et des services en vue de leur vente.

- **Méthodologie**

Pour la rédaction de notre mémoire, nous avons opté pour une seule méthode de recherche : la recherche documentaire.

- **Revue littéraire**

La méthode de recherche que nous avons adoptée pour la rédaction de notre mémoire nous a permis de recenser tous les écrits nécessaires à la rédaction de notre mémoire. Ainsi, sommes nous inspirés des tomes 1 et 2 respectivement intitulés gestion administrative 1 : traiter les documents de l'entreprise ; 2 : organiser la gestion des activités administratives des ouvrages de la collection gérer l'entreprise en Afrique et dans l'océan indien. Le guide du classement dans l'entreprise de Edmond LARESE nous a été d'un apport très bénéfique. En effet, il nous a permis de structurer et de bien argumenter la deuxième partie de notre mémoire à savoir le classement et l'archivage des documents de l'entreprise.

- **Objectif**

Dans l'exécution de notre travail nous nous sommes fixé un objectif afin de mieux orienter notre réflexion. Cet objectif a pour finalité d'améliorer l'utilisation des documents de l'entreprise. Pour se faire nous nous proposons de :

- de mettre à la disposition des gestionnaires des documents un instrument, un support de travail fiable, performant afin d'organiser de manière efficace et systématique tous les documents ou données dont une entreprise peut avoir besoin pour justifier son activité.

- **Annonce du plan**

Pour bien mener notre travail, nous l'avons articulé autour de deux parties :

- première partie : la collecte et la circulation des documents de l'entreprise
- deuxième partie : le classement et l'archivage des documents de l'entreprise

1 ÈRE PARTIE : **PRESENTATION DU CADRE DE L'ETUDE**

CHAPITRE I : PRÉSENTATION DU CERAP

Le CERAP est une œuvre d'éducation en Côte d'Ivoire et en Afrique de l'ouest. Fondé et animé par des jésuites. Il est l'héritier, depuis 2002, de l'ancien INADES (Institut Africain pour le Développement Economique et Social), créé quarante ans plus tôt.

Le CERAP aux termes de ses articles 2 et 3 de son statut, entend contribuer au secteur éducatif et à la consolidation d'un milieu intellectuel en Côte d'Ivoire (et dans la sous région d'Afrique de l'ouest) tant au niveau universitaire scientifique et culturel qu'au niveau plus large de l'opinion publique. Aussi, pour atteindre ses objectifs, le CERAP répartit ses activités dans quatre organes qui sont des départements. Il s'agit :

de l'IDDH, des Editions du CERAP (EDICERAP), de l'ASMU et du CEDOC

I - Présentation des différents départements

I – 1 L'Institut de la Dignité et des Droits Humains (IDDH)

Créée pour des raisons d'ordre surtout structurel, l'IDDH est un organisme d'éducation et de formation. Il entend vulgariser et inculquer à tous les publics, l'ensemble de la tradition philosophique, politique et spirituelle des Droits de l'homme et de la dignité humaine.

I – 2 Les Editions du CERAP (EDI-CERAP)

Les Editions du CERAP (EDICERAP) entend contribuer à la vie intellectuelle en Côte d'Ivoire et en Afrique de l'ouest. Elle privilégie les productions de type scientifique, universitaire et culturel et fait une promotion des auteurs ivoiriens et de la sous région ouest africaine.

Les éditions du CERAP publient mensuellement une revue de 32 pages en A5 intitulé « DEBAT - courrier d'Afrique de l'ouest ».

I – 3 L'Action Sociale en Milieu Urbain (ASMU)

Ce département du CERAP a pour objet de lutter contre la fragilité et l'exclusion sociale, de renforcer les réseaux sociaux et d'insérer les jeunes non scolarisés et déscolarisés dans la vie économique et sociale.

I – 4 Le Centre de documentation (CEDOC)

Autrefois destiné aux chercheurs et intervenant de l'INADES, elle est ouverte au public en 1964. En 1970, elle devient un centre de documentation. Aujourd'hui, avec la restructuration intervenue, le CEDOC se meut progressivement en bibliothèque d'études et de recherches. Il est pour nous le contexte spécifique dans lequel se déroule notre travail.

I – 4 – 1 Création et objectifs du CEDOC

• Création

En installant la mission INADES à Abidjan en 1962, les Jésuites créaient aussi une bibliothèque au sein de l'Institut. Celle-ci ne put ouvrir ses portes qu'à partir de 1964. Ses usagers étaient exclusivement limités à la communauté des Jésuites, au personnel missionnaire et au public qui suivait les cours et les sessions. Elle disposait d'un fonds considérable de livres religieux offerts par le collège Jésuites de Poitiers (France), l'école Saint Grégoire de tours et l'action populaire de Vanves.

En 1964, le service de documentation voit le jour et est adjoint à la bibliothèque. Le centre de documentation et la bibliothèque fusionnent à partir de 1970, pour devenir une seule unité : INADES-DOCUMENTATION. Les premiers produits documentaires que sont les bibliographies simples puis commentées sont réalisés dans la même année (1970).

Deux ans plus tard, le bulletin analytique Fichier Afrique est créé, et en 1977, le Service Questions Réponses (SQR) voit le jour. L'IDOC se dote de matériels informatiques à partir des années 1986-1987. Il s'agit d'informatiser le Fichier Afrique et l'opération du catalogage. Mieux, pour se soumettre à l'évolution que connaissent les technologies de l'information, la structure se dote des connexions Internet et Intranet en 1999.

L'IDOC, avec l'avènement du CERAP devient CEDOC, Centre de documentation du CERAP. Il met à la disposition du public (Etudiants, Enseignants, et Chercheurs) un fond documentaire entièrement informatisé actualisé en sciences sociales, droit, économie, politique, histoire, philosophie et religion. Le fond documentaire est consultable sur les réseaux intranet et Internet. Ce fond documentaire compte plus de 60000 références, avec plus de 44000 références monographiques et plus de 18000 références de périodiques, des centaines de CD.ROM.

• Objectifs

Les objectifs du CEDOC sont les suivants :

- Assurer un service sélectif d'informations et de formation ;
- Donner des informations justes, fiables, et à jour ;

- Offrir une documentation riche sous diverses formes (livres, périodiques, CD-ROM, microfiches, cassettes vidéo, site web) ;
- Offrir un cadre de travail spacieux et confortable ;
- Permettre aux usagers de s'accoutumer aux NTIC ;
- Promouvoir les sciences documentaires en particulier l'informatique documentaire auprès des autres structures documentaires.

I – 4 – 2 Organisation et fonctionnement du CEDOC

- **Organisation du CEDOC**

Au service de tous les départements du CERAP, le Centre de Documentation continue d'améliorer ses services en vue d'adapter son fond documentaire aux exigences de ses usagers et à l'évolution du monde. Cela se traduit d'abord par l'amélioration de son cadre de travail. En effet, la capacité d'accueil des salles de lecture est passée de 104 à 120 places assises. La salle principale (équipée de 8 nouveaux brasseurs d'air) et la salle des usuels (climatisé), offrent aux lecteurs de meilleures conditions de travail. En outre, le Centre de Documentation offre à ses usagers la possibilité de se familiariser aux NTIC.

A cet effet, le nombre d'ordinateurs pour la console d'interrogation est passé de 4 à 7 ordinateurs et une connexion Internet haut débit. Enfin, l'informatisation de son fond documentaire et la mise en ligne de la base de données bibliographiques offrent la possibilité au monde entier d'avoir accès aux différents services documentaires proposés par le CEDOC.

Ces différents atouts son l'œuvre d'une équipe dynamique de 07 personnes supervisée par un Directeur Délégué.

- **Fonctionnement du CEDOC**

Les activités du centre de documentation du CERAP sont réparties dans des services qui constituent le maillon essentiel de son fonctionnement. Ce sont : les salles de lecture, le service des monographies, le service des périodiques, et le service des formations

- *** Les salles de lecture**

Le CEDOC dispose de deux salles de lecture. ; une grande salle de 103 places assises et une autre dite la salle des usuels (elle renferme les atlas, encyclopédies et dictionnaires) avec 16 places.

- **les horaires d'ouvertures**

Des horaires d'ouvertures sont aménagés pour donner satisfaction à un plus grand nombre d'usagers. La grande salle de lecture ouvre de 8 heures 30

minutes à 17 heures ; sauf le mardi où elle n'ouvre qu'à 13 heures et le samedi où elles ferment à midi. La salle des usuels ouvre tous les jours de 8 heures 30 minutes à 12 heures 30 minutes et de 14 heures 30 minutes à 17 heures. Les mardis elle ouvre à 14 heures 30 minutes. Les samedis elle reste fermée.

- **les abonnements**

Les abonnements sont fonction du statut de l'utilisateur. Il est valable de la date d'abonnement à la date anniversaire de l'année suivante. Soit un an de validité.

Pour les étudiants le coût de l'abonnement est de dix mille francs (10 000f).

Pour les professionnels le coût de l'inscription est de 20 000f (vingt mille francs). Il existe également une inscription dite temporaire qui s'élève à 2500.

Cette inscription est valable pour les usagers n'étant pas à Abidjan, ou n'ayant pas le temps disponible pour les consultations sur place. Elle couvre 05 jours.

- ★ **Le service de la chaîne des monographies**

Concerne essentiellement le traitement et la diffusion des monographies

- ★ **Le service des périodiques**

Ce service est chargé de la gestion des périodiques. Autrement dit, du collecte, de l'acquisition, du traitement, de la diffusion et du suivi de la collection des périodiques du CEDOC.

- ★ **Le service des formations**

Deux types de formation existent au niveau du CEDOC. Une formation dite interne et une formation dite externe.

- **Formation interne**

Appelé aussi formation continue, la formation interne concerne le personnel du CEDOC. En effet le CEDOC fait de la formation continue une priorité. Cette formation a pour objet de toujours améliorer le rendement de son personnel en vue d'une bonne prestation de ses différents services et de ses produits. Les formations concernent surtout l'outil informatique comme matériel de gestion du fond documentaire.

- **Formation externe**

La formation externe concerne surtout des personnes ayant formulées le besoin de s'initier à l'informatique documentaire en vue d'une amélioration dans la gestion de leur structure documentaire. Plusieurs formations réparties en cinq modules leur sont proposées, à savoir :

- La gestion d'un Centre de Documentation, d'Information, d'Archives ;
- L'initiation au logiciel WINISIS ;
- L'élaboration de produits documentaire ;
- L'Internet : Messagerie et recherche ;
- La conception et l'administration d'une base de donnée avec WINISIS.

★ Les relations extérieures et l'ouverture sur le monde

Le CEDOC est en réseau avec le Réseau d'Information du Tiers-monde (RITIMO). C'est un cadre d'échange et de développement des compétences documentaires.

Par ailleurs, L'adhésion au réseau AGRIDOC témoigne de la volonté du CEDOC, de s'ouvrir à toutes les couches socio-économiques du monde.

En outre, le CEDOC est également affilié aux réseaux SQR Nationale et DOC-ISIS,

En dehors des relations avec les centres de documentation de la place et des réseaux internationaux, le CEDOC entretient de très bonnes relations avec les organismes internationaux tels que le Fonds des Nations Unies pour l'Agriculture (F.A.O.), l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.), la Banque Mondiale, le CTA, le FIDA, le FMI.

I – 4 – 4 Les Ressources

Les ressources dont dispose le CEDOC sont de trois ordres : les ressources humaines, financière et matérielles.

★ Les ressources humaines

Le personnel est au centre des moyens d'actions du CEDOC. Sept (07) personnes animent les différents services du CEDOC. Ce sont :

- le superviseur général en l'occurrence Le Directeur Délégué du CEDOC,
- Les gestionnaires de la salle de lecture, au nombre de 03 ont en charge, l'accueil, le service de consultation, le service question réponse, les abonnements et le service des prêts internes ;
- Un responsable de la gestion des monographies ;
- Un responsable de la gestion des périodiques ;
- Et un technicien de la reliure.

★ Les Ressources financières

Financièrement parlant, le CEDOC ne peut se départir, pour le moment, du CERAP, car le Centre de Documentation doit l'essentiel de son financement au CERAP. Par contre, il jouit d'une certaine autonomie financière.

En effet, le CEDOC profite des abonnements à la bibliothèque, des ventes et de la diffusion des produits documentaires à travers le service question réponse et le bénéfice des photocopies.

Ces différents moyens de financement étant insuffisant, le CEDOC reçoit des subventions qui proviennent du CERAP et des partenaires externes dans la mesure où l'autofinancement est insuffisant. Ces partenaires financiers externes sont en l'occurrence, la Coopération Française, la coopération Catholique Allemande et le Groupe de Développement.

*** Les Ressources matérielles**

Les moyens matériels du CEDOC sont constitués d'équipements de bureau (mobilier de bureau, fournitures de bureau) et d'un patrimoine informatique important. En effet, le parc informatique du CEDOC est constitué de 14 onduleurs, 3 imprimantes, 3 serveurs d'une photocopieuse et de 57 ordinateurs de première catégorie repartis comme suite ; 32 ordinateurs pour le cyber avec une connexion WIFI, 7 ordinateurs pour la console d'interrogation de la base de données, 4 ordinateurs pour des travaux de traitement de textes et pour la consultation des CD-ROM, 7 ordinateurs repartis dans les bureaux et 7 autres ordinateurs réservés pour les cas de panne.

2 EME PARTIE :
LA GESTION DES DOCUMENTS DE L'ENTREPRISE :
le cas du Centre de Documentation du Centre de Recherche
et d'Action pour la Paix

CHAPITRE I : LA COLLECTE ET LA CIRCULATION DES DOCUMENTS

I - La collecte des documents

Une entreprise, pour fonctionner a besoin d'information à traiter. Et pour obtenir ces informations, elle devra collaborer avec les sources susceptibles de les lui fournir. La démarche à suivre sera donc de consulter ces utilisateurs qui sont le personnel. Dans le cas du CEDOC la collecte de documents se faire de plusieurs sortes et selon le type de documents à collecter. Nous avons ; les acquisitions par achat, don et échange de monographies et de publications en séries et la collecte systématique des documents administratifs produits et utilisés dans les bureaux.

I – 1 Les catégories de documents à collecter

Il est important d'avoir une idée de ce qui se fait, sort ou arrive dans l'entreprise sous l'appellation générique de documents. Pour ce faire, nous avons pris l'option de présenter trois catégories de documents à collecter : ceux qui permettent de recueillir et de communiquer des informations, ceux qui s'intègrent dans un processus de communication plus élaboré et enfin ceux qui permettent d'organiser le travail dans l'entreprise.

- **Les Documents d'information de l'entreprise**

Il s'agit des documents relatifs aux opérations commerciales : le bulletin de commande, la facture, le bon de livraison, la fiche de stock, l'appel d'offres, le chèque, la lettre de change, le contrat de travail, le bulletin de salaire. Et ceux relatifs à la recherche documentaire : les livres, les périodiques.

- **Les Documents de la communication professionnelle de l'entreprise**

Les activités du Centre de documentation du CERAP repose sur des échanges permanents avec de multiples partenaires. Ces performances et son image de marque dépendent en partie de la qualité de sa communication interne et externe. Ces échanges donnent lieu à la rédaction des documents suivants :

- communication externe ; lettre, circulaire
- communication interne ; note d'information, note de service, compte rendu, rapport

- **Les documents d'organisation de l'entreprise**

Ces documents sont conçus pour faciliter la gestion au quotidien de l'entreprise. Ce sont :

- Les listes de contrôle
- Les directives d'exécution (la fiche d'instruction, le mode opératoire)
- Les tableaux de bord
- Documents liés à la gestion du personnel (le profil de poste, les fiches d'attributions ou de description de fonction)

I – 2 La typologie des documents

La distinction entre différents types de documents peut s'opérer en fonction de deux grands critères :

- Nature du document et caractéristiques "physiques"

- Contenu et caractéristiques "intellectuelles"

elle peut sembler formelle, mais l'intérêt de dégager des types est d'en tirer des méthodes de gestion et de traitement documentaire adaptées à chacun.

I – 2 - 1 Nature du document et caractéristiques physiques (empruntées majoritairement à l'AFNOR)

- **Documents textuels**

- Monographie :

Ouvrage formant un tout, en un ou plusieurs volumes, soit qu'il paraisse une seule fois, soit que sa publication s'étende sur une durée limitée selon un plan établi d'avance. La monographie s'oppose aux publications en série. Les monographies sont identifiées par un numéro ISBN. Ce sont : les livres, les usuels (document de référence proposé en libre accès aux utilisateurs, et généralement exclu du prêt à domicile : Annuaire, atlas, bibliographies, catalogues, dictionnaires, encyclopédies, répertoires)

- publication en série :

une publication en série est une publication, imprimée ou non, paraissant en fascicules ou volumes successifs, s'enchaînant en général numériquement ou chronologiquement pendant une durée non limitée à l'avance, quelle que soit leur périodicité. Les publications en série, couramment appelées périodiques, comprennent les revues, les journaux, les annuaires, les séries de comptes

rendus, de rapports d'institutions et de congrès, et les collections de monographies. Les publications en série sont identifiées par un numéro ISSN.

- Littérature grise :

Document dactylographié ou imprimé, produit à l'intention d'un public restreint, en dehors des circuits commerciaux de l'édition et de la diffusion, et en marge des dispositifs de contrôle bibliographique.

On distingue :

- les publications à contenu scientifique, qui peuvent être des rapports d'études, de recherches, de réunions, des actes de congrès et de séminaires (Pré éditions ou comptes-rendus de communications scientifiques présentées à un congrès ou tout autre type de réunion), des thèses (Document exposant une recherche scientifique originale et ses résultats, présentée à un jury dans un établissement d'enseignement supérieur officiellement habilité, et soumis à soutenance publique, en vue de l'obtention d'un grade ou d'un titre universitaire),
- les documents non conventionnels, qui sont des publications internes d'entreprises, des rapports d'activités, des lettres et correspondances économiques, des plans, des expertises, des prospectus, des tracts.

- **Documents non textuels**

- Carte :

Représentation conventionnelle généralement plane, en position relative, de phénomènes concrets ou abstraits, localisables dans l'espace.

- Documents iconographiques (aussi nommés iconiques, visuels ou graphiques) : image, photographie, diapositive...

- Documents sonores (ou phoniques) : enregistrement magnétique ou optique de la voix et du son, disque, cassette audio, disque compact.

- Documents audiovisuels : film, diaporama (montage sonore de diapositives), vidéocassette, vidéodisque.

- Les documents multimédias qui peuvent être de deux sortes :

. Un document multimédia incluant de façon intégrée du texte, de l'image et du son ; ce type de document se trouve de plus en plus souvent sur un support comme le CD-ROM ou sur Internet. . un document composite où chaque élément (texte, image, son) se trouve sur son propre support (papier, film, etc.) mais appartient à la même entité qui forme le document multimédia ; ce type de document est souvent présenté sous forme de kit.

- Documents de nature matérielle (matériau, fossile, plante, carotte de terre ou de glace) ou manufacturée (objet artisanal ou industriel, création artistique).

- Documents électroniques : documents numérisés utilisables grâce à l'informatique. Il peut s'agir de programmes (logiciels), de fichiers de données (documents de travail), tous documents qui sont capables de stocker des informations sous forme numérique ou analogique, puis de restituer en même

temps du texte, du son, des images fixes ou animées, par l'intermédiaire d'un ordinateur.

I- 2 – 2 Caractéristiques intellectuelles

- Document primaire : document originel, la source : le livre, l'article, la photographie, le film...
- Document secondaire : il répertorie et classe les documents primaires : répertoires, bibliographies...
- Document tertiaire : il s'agit des synthèses et bilans.

II – La circulation des documents de l'entreprise

La circulation des documents constitue un moyen de sensibilisation du personnel à l'importance de ces documents pour le développement de la vie de l'entreprise. Au CEDOC, nous avons deux moyens de circulation de documents ; le système de circulation manuelle ou le prêt et le système de circulation informatisée ou l'intranet.

II – 1 Le système de circulation manuelle (le prêt)

C'est une opération qui consiste à confier un document à une personne pour un usage pendant une certaine durée. Au CEDOC, les demandes de consultation et de prêt sont adressées au service de gestion des documents, au moyen d'une fiche de demande de prêt (voir annexe 1, 2 et 3). A la réception de cet imprimé, le responsable de la gestion des documents vérifie l'exactitude des données inscrites sur le formulaire, et procède à la recherche du document qui fera l'objet de prêt. Les formulaires des documents empruntés sont conservés par le gestionnaire afin ;

- de connaître l'emprunteur de documents
- de faire tous les rappels et réclamations nécessaires pour assurer leur retour.

Les procédures décrites ci-dessus sont manuelles, mais peuvent être informatisées. Au CEDOC cette procédure est gérée par une base de données appelée la base de prêt interne.

II – 2 Le Système de circulation informatisée (l'intranet)

L'Intranet est la partie sécurisée d'un réseau informatique (d'une entreprise ou d'une organisation) basé sur les mêmes technologies que l'Internet (protocoles de communication TCP/IP, serveurs, browsers, courrier électronique,...). Il est

destiné à l'échange et au partage d'informations entre des programmes et/ou des utilisateurs connus et autorisés.

L'Intranet permet d'optimiser la circulation des informations. Les principaux services pour les utilisateurs sont:

- le courrier électronique
- le partage des nouvelles et des agendas
- la disponibilité et l'échange de documents
- le partage des données de l'entreprise
- le travail de groupe
- la gestion de la circulation des documents et du travail associé

CHAPITRE II : LE CLASSEMENT ET L'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS

I – Le Classement des documents

Par classement, on entend les opérations de classification (dressage de la liste de tous les sujets d'un ensemble de connaissance), de codification (attribution d'un code distinctif à chaque classe et sous-classe du plan de classement) et de rangement des documents actifs de l'entreprise. C'est une opération matérielle de mise en ordre des documents.

I – 1 Les méthodes de classement des documents

Les documents de l'entreprise sont très nombreux. Ils doivent être répertoriés et classés sous un certain nombre de titres et de codes bien définis pour en faciliter la recherche. Pour ce faire l'entreprise décide d'une méthode de classification adaptée à ses besoins.

Les méthodes sont variées et plus ou moins complexes. Elles peuvent toucher tous les types d'activités de l'entreprise. Nous en retiendrons cinq :

- la méthode alphabétique ;
- la méthode numérique ;
- la méthode alphanumérique ;
- la méthode décimale ;
- la méthode chronologique.

I – 1 – 1 La méthode alphabétique

La méthode alphabétique utilise l'ordre naturel des lettres de l'alphabet. Cette technique de classement consiste à identifier le mot directeur du titre du document à classer.

Cette méthode est la plus utilisée, car la plus simple. Son utilisation est définie par la norme AFNOR.

- **L'utilisation de la méthode alphabétique**

La méthode alphabétique est recommandée pour le classement :
des dossiers de comptes-rendus de réunions, de notes de service, de rapports ;
des dossiers des documents d'organisation et de gestion du service ;

des dossiers du personnel composés de fiches individuelles, lettres de relations, feuilles de notation, demandes de congés, etc.... ;
des dossiers de lettres de relations avec la direction, les administrations, les clients, les fournisseurs ;
des revues et journaux ;
des dossiers de télex et de télégrammes.

I – 1 – 2 La méthode numérique

La méthode numérique utilise l'ordre naturel des chiffres de un à l'infini. Le classement des documents s'effectue en suivant la suite logique des nombres.

Le classement numérique peut également s'effectuer par classes. Il suffit pour cela, de composer des groupes de chiffres :

- classes des dizaines nombres de 1 à 9 ; 10 à 19 ; 20 à 29 etc....
- classes des centaines nombres de 1 à 99 ; 100 à 199 ; 200 à 299 etc....
- classes des milliers nombres de 1 à 999 ; 1000 à 1999 ; 2000 à 2999 etc....

- **L'utilisation de la méthode numérique**

Cette méthode est recommandée pour le classement des factures, des commandes, des devis, des bordereaux.

I – 1 – 3 La méthode alphanumérique

La méthode alphanumérique est une combinaison des méthodes alphabétique et numérique. Pour son application, les lettres i et o sont retirées afin d'éviter toute confusion avec les chiffres 1 (un) et 0 (zéro).

Les dossiers sont classés par ordre alphabétique et les documents à l'intérieur des dossiers sont rangés suivant l'ordre numérique de création ou d'utilisation.

- **L'utilisation de la méthode alphanumérique**

Cette méthode est recommandée pour le classement des dossiers administratifs, comptables, commerciaux et de leur contenant, tel que les circulaires, commandes, factures etc.....

I – 1 – 4 La méthode décimale

C'est l'américain MELVIL DEWEY qui a créé et appliqué cette méthode de classement pour la première fois en 1873 à l'occasion de l'organisation d'une bibliothèque. Cette méthode est définie par la classification décimale universelle. Elle rassemble en dix classes principales, la totalité des connaissances humaines : philosophie, religion, généralité, sciences sociales, langues, sciences naturelles et mathématiques, technologie, arts, littérature et géographie qui regroupe histoire et disciplines auxiliaires.

- **L'utilisation de la méthode décimale**

Cette méthode est recommandée pour le classement :

- des notices et des fascicules reçus des centres de formation extérieurs et ceux rédigés par l'entreprise elle-même pour ses propres besoins ;
- des études générales et des études de projets ;
- des catalogues et autres documents reçus des fournisseurs de matières, comme les fascicules sur les technologies, les procédés de travail, les schémas électriques, hydrauliques et pneumatiques ;
- des imprimés internes à l'entreprise ;
- des livres et ouvrages diverses.

I – 1 – 5 La méthode chronologique

Cette méthode de classement consiste à ranger les documents en suivant la date d'émission inscrite sur le document.

- **L'utilisation de la méthode chronologique**

La méthode de classement chronologique est recommandée pour :

- les factures dans les échéanciers ;
- les factures, lettres de commandes, devis dans les dossiers clients et fournisseurs. Ceci s'ils ne sont pas classés numériquement ;
- les revues et journaux à ranger dans leur dossier respectif.

Au CEDOC les méthodes utilisées pour le rangement des documents sont la méthode chronologique pour le rangement des périodiques, la méthode décimale pour le rangement des monographies et la méthode alphanumérique pour les correspondances, les factures les documents comptables.

I-2 Le plan général de classement des documents

Le but recherché par tout responsable d'entreprise est d'améliorer le fonctionnement administratif de l'entreprise par une organisation rationnelle du

classement des documents. Cette organisation doit être compatible avec les besoins et les moyens disponibles.

Après avoir décidé du classement des documents de l'entreprise, le responsable doit passer à la mise en place d'un plan de classement.

Le plan de classement est une structure hiérarchique et logique qui prend la forme d'une arborescence composée d'un nombre déterminé de rubriques articulées entre elles sur plusieurs niveaux et qui permet d'organiser intellectuellement les dossiers d'une entreprise sur la base de ses activités.

C'est un outil intellectuel qui permet aux documents et dossiers de trouver leur place, les uns par rapport aux autres, et d'être logiquement retrouvables et accessibles.

Le plan de classement que nous proposons a été conçu de manière générale pour une large utilisation dans les entreprises industrielles, commerciales et de prestations de services. Il comporte dix classes principales.

- Une classe pour les généralités identifiées sous le code 0

- Huit classes pour les fonctions principales désignées par les codes allant de 1 à 8 :

1 – Fonction : développement, promotion, économique, juridique et fiscale.

2 – Fonction : l'entreprise et son organisation.

3 – Fonction : personnel et social.

4 – Fonction : commerciale et marketing.

5 – Fonction : comptable et financière.

6 – Fonction : technique et production, cas des activités générales.

7 - Fonction : technique et production, cas des industries de transformation.

8 – Fonction : hygiène et sécurité.

9 – Fonction : divers.

Toutes ces classes sont subdivisées en dix branches. Le plan de classement comporte donc cent branches.

La branche est donc une subdivision de la fonction.

I – 3 Les Modes et les formes de classement

Après l'adoption d'une méthode et d'un plan de classement compatible avec les besoins réels de l'entreprise, un rangement est nécessaire pour faciliter le repérage de ces documents. Un mode et une forme de classement des documents sont à définir pour une gestion optimale.

Plusieurs modes (horizontal ou à plat, debout ou sur chant, vertical) et formes (posée, suspendue) se dégagent selon le type de documents à ranger.

I-3 -1 Classement posé

Le classement posé consiste à classer les documents les uns à la suite des autres. Trois modes ou procédés sont utilisés pour ce type de classement. Ce sont :

- **Le mode horizontale ou à plat :**

Consiste à ranger les documents les uns sur les autres de manière horizontale sur des rayonnages fixes ou mobiles. Au CEDOC ce mode de classement est appliqué pour le rangement des quotidiens, des atlas.



- **le mode debout :**

Ce mode consiste à classer les documents les uns à la suite des autres de sorte que le dos du document se présente verticalement face à l'utilisateur. Le CEDOC utilise ce mode pour le rangement des monographies. Voir image ci-dessous



- **le mode vertical :**

Consiste à classer verticalement les documents les un à la suite des autres. Voir images ci-après



I



-3-2

Classement suspendu

Cette forme de classement consiste à ranger les documents de manière suspendue comme le nom l'indique.

Elle est constituée de plusieurs modes ou procédés. Nous avons :

- Classement suspendu à visibilité supérieure :

Consiste à placer les documents à l'intérieur du hamac suspendu au bord du tiroir ou du bac par des crochets. Le CEDOC utilise ce classement pour les correspondances, les factures, les dossiers comptables Voir image qui suit.



- **Classement suspendu à visibilité latérale :**

Le procédé reste le même mais les documents contenus dans des dossiers sont placés dans une armoire à fermeture basculante. Il est utilisé par le centre de documentation du CERAP pour le classement des dossiers du personnel, les rapports d'activités, les comptes rendus de réunions. Voir photo ci-dessous



II – l'archivage des documents de l'entreprise

L'archivage des documents constitue une préoccupation pour tout concepteur de méthode de gestion d'informations. C'est un ensemble d'actions, d'outils et de méthodes mis en œuvre pour conserver à moyen et long terme des informations dans le but de les exploiter (d'après l'AFNOR). C'est donc une conservation du patrimoine informationnel de l'entreprise.

II – 1 Définitions des archives

Ensemble des documents de toute nature qu'une personne physique ou morale a automatiquement et organiquement réunis dans l'exercice de ses activités et conservés en vue d'une utilisation éventuelle. (AFNOR)

II – 2 Différents types d'archives

Archives courantes : ce sont des documents qui sont d'utilisation habituelle et fréquente pour l'activité des services qui les ont produits et, ou reçus, et qui sont conservés pour le traitement des affaires.

Archives intermédiaires : ce sont des documents, qui ne sont plus d'usage courant, mais qui doivent être conservés pour des besoins administratifs ou juridiques.

Archives définitives : ce sont des documents qui, ayant subi des tris, ne sont plus susceptibles d'élimination, par opposition aux archives courantes ou intermédiaires, et qui sont conservés pour des besoins de la gestion et de la justification des droits des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, et pour la documentation historique de la recherche.

II -3 Les fonctions des archives en entreprise

La définition légale dit que les archives doivent être conservées pour une utilisation éventuelle. Cette utilisation doit être comprise sous quatre aspects :

Preuve : Le droit de la preuve est essentiel dans la vie de toute administration. Cette fonction est donc perçue en priorité

Souvenir : Le dossier d'archives conservé en vertu du principe fondamental de l'archivistique (le respect des fonds), constitue une source d'information permanente pour la gestion courante de l'entreprise dans tous ses aspects (techniques, économiques, financiers..).

Compréhension : En rapport avec la précédente, cette fonction moins en rapport avec la gestion immédiate de l'administration permet d'avoir des informations plus anciennes nécessaires à la reconstitution de son histoire.

Communication : Comme outils de communication les documents d'archives ont une double fonction :

- ils peuvent servir de support de publicité pour l'administration (intéressant pour une entreprise)
- ils peuvent servir dans le cadre des relations publiques de l'administration ou de l'entreprise : expositions, éditions de plaquettes, d'ouvrages.

Pour que ces documents puissent cependant satisfaire à toutes ces fonctions, il faut qu'ils soient organisés en conséquence. L'organisation des archives du CEDOC se fait selon deux modes d'archivage à savoir l'archivage physique et l'archivage numérique.

II – 4 Les Modes d'archivage des documents

II – 4 – 1 L'archivage physique

Il consiste à classer les documents de façon efficace dans des locaux réservés à cet usage.

Les matériels utilisés les plus fréquemment sont les armoires, les cartons et dossiers à archives.

Voir images ci-après.



Dossiers d'archives



Cartons d'archives

II – 4– 2 L’archivage numérique

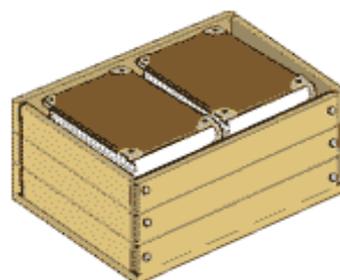
L’archivage numérique est généralement associé à la GED (système informatisé d'acquisition, classement, stockage, archivage des documents),

La GED (Gestion Électronique de Documents) ou GEIDE (Gestion Électronique d'Informations et de Documents pour l'Entreprise) a pour fonction d'organiser et de gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation. À travers un ensemble d'outils et de techniques, elle permet de dématérialiser, classer, gérer et stocker des documents à partir d'applications informatiques dans le cadre des activités de l'organisation.

II – 5 Les étapes de l'archivage

Réception des fonds

les archives sont retirées du lieu de stockage et sont ensuite acheminées dans les locaux de l’archivage. Un pré inventaire est effectué lors du déménagement afin de numérotter les caisses d’archives et d’établir une description succincte de leur contenu.



Dépoussiérage

A leur arrivée, les archives sont stockées dans leur conditionnement d’origine en attente d’un dépoussiérage. Un local de dépoussiérage doit être prévu.

Cet espace est pourvu d’un matériel de dépoussiérage spécialement adapté au traitement des archives et des imprimés.

Pour les archives, on pratique un type de dépoussiérage par brosseage. A partir d’une table de dépoussiérage munie d’une hotte aspirante, les archives sont brossées feuille par feuille à l’aide de brosses souples. Les objets métalliques (agrafes, trombones...) sont systématiquement retirés des documents pour éviter qu’ils ne rouillent et endommagent le papier.

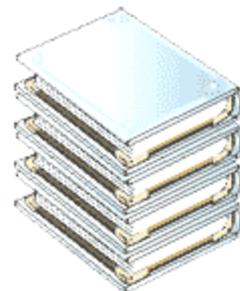


Lorsque certains documents sont en mauvais état sanitaire (moisissures, bactéries, insectes), ils sont isolés puis soumis à un traitement phytosanitaire. On procède également à de petites réparations en cas de déchirure du papier. Les documents sont ensuite reconditionnés dans du matériel de conservation au pH neutre (non acide) avec recharge alcaline qui permet une plus longue durée de vie du papier et ralentit les méfaits du temps. Les documents sont conservés à plat dans des boîtes en polypropylène neutre qui les protège de la poussière, de l’humidité et de la lumière. Le dépoussiérage des imprimés se fait par aspiration directe à l’aide

d'aspirateurs munis de filtres absolus. Les volumes sont ensuite catalogués, couverts et munis d'une étiquette et d'un antivol avant d'être mis en rayonnage dans la bibliothèque où ils seront accessibles à la consultation par les chercheurs.

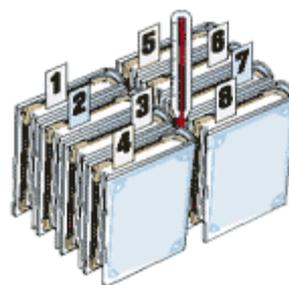
Conditionnement

Les documents sont insérés dans des chemises de papier au pH neutre (non acide) pour éviter qu'ils ne se détériorent (jaunissement, friabilité).



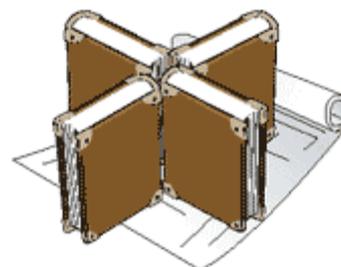
Catalogage

les documents sont traités physiquement et intellectuellement avant de rejoindre le fonds d'archives nouvellement créé ou déjà constitué. Ils sont ensuite rangés dans des salles où la température et l'hygrométrie sont stables



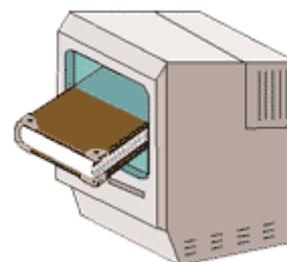
Classement

Une fois les archives reconditionnées, elles sont classées selon un plan de classement préétabli.



Cotation

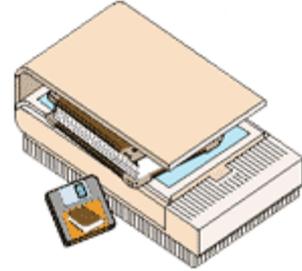
Une fois le fonds classé, l'archiviste peut alors procéder à la saisie informatisée des différentes pièces d'archives à l'aide d'un logiciel de base de données. Ce logiciel permet de décrire chaque document dans sa forme et son contenu en saisissant ses caractéristiques dans une notice de description archivistique composée de plusieurs champs. Chaque champ se présente comme un élément de la description qui a pour fonction de définir un aspect du document. Il porte un titre suivi d'une zone de texte à remplir par l'archiviste. Par exemple sous le champ «Titre propre» figurera l'intitulé du document. Pour être complète, une notice doit comporter au minimum les champs suivants : une cote, un titre, un auteur, des dates de création, une rubrique de classement, une analyse (qui permet de préciser le



contenu du document si le titre n'est pas suffisamment explicite), et une description matérielle (nature du document –manuscrit, tapuscrit, lettre- et son volume –nombre de feuillets).

Numérisation

Certains documents visuels (photographies, illustrations) sont trop précieux ou trop fragiles pour être proposés en libre consultation. Ils sont donc numérisés pour pouvoir être visionnés sur ordinateur.



CONCLUSION

Conclusion

L'étude qui a porté sur la gestion des documents du centre de documentation du CERAP, nous a permis d'apprécier l'utilité de l'organisation des documents produits ou reçus par une entreprise.

La gestion des documents constitue un pan essentiel de la gestion de l'information dans une entreprise. Elle règle la façon dont doivent être traités les documents au moment de leur production, de leur réception, et de leur classement pour, finalement être facilement retrouvables. Elle constitue une condition nécessaire de la croissance des entreprises.

Elle vous garantit un accès rapide et permanent à tous vos documents. L'ignorer ou même la reléguer en arrière plan dans la définition de la politique de gestion d'une entreprise constitue un frein à son épanouissement, à son développement.

Bibliographies

LARESE, Edmond.- Guide du classement dans l'entreprise.- Paris : Editions d'organisation, 1988.- 173 p.

BRETON, Michèle ; DUPONT, Marie-Annick ; PAREY, Claudine.- Gestion administrative 2, organiser : gestion des activités administratives.- Paris : Foucher, (collection gérer l'entreprise en Afrique et dans l'océan indien), 1998.- 192 p.

RAGUENES, Eric.- Gestion administrative 1, traiter : les documents de l'entreprise.- Paris : Foucher, (collection gérer l'entreprise en Afrique et dans l'océan indien), 1998.- 191 p.

Annexes

Annexe 1 : fiche de prêt de documents administratifs

Annexe 2 : fiche de prêt de monographies

Annexe 3 : fiche de prêt de périodiques