



REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE



MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

CYCLE I

OPTION :

Sciences et Techniques de l'Information
Documentaire

FILIERE :

Archivistique

Année académique : 2011 - 2012

THEME :

***CONTRIBUTION POUR UNE AMELIORATION DU
PROCESSUS DE COMMUNICATION DE
L'INFORMATION DANS LES SERVICES D'ARCHIVES DES
BANQUES : CAS DE LA BANK OF AFRICA - BENIN***

Réalisé et soutenu par:

Marie – Gérydine Sessi HOUNDJREBO

Sous la direction de :

Maître de stage :

Mme Arlette ZANNOU

Directrice Adjointe des Ressources

Responsable du Service d'Archives de la BOA

Directeur de mémoire :

Mr Bienvenu AKODIGNA

Directeur de la Bibliothèque

du Centre Culturel Américain

Janvier 2013

**IDENTIFICATION DU
JURY**

PRESIDENT :

M. Gilles YEKPON

VICE PRESIDENT :

M. Sossou HOUNKPE

MEMBRE :

M. Jacques Félix HOUNKONNOU

L'ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE
MAGISTRATURE N'ENTEND DONNER AUCUNE
APPROBATION NI IMPROBATION AUX OPINIONS
EMISES DANS CE MEMOIRE. CES OPINIONS
DOIVENT ETRE CONSIDEREES COMME
PROPRES A LEUR AUTEUR.

DEDICACES

A

- ❖ Mon père Dr Armand HOUNDJREBO pour ta rigueur et ton sens de la droiture ;
- ❖ Ma mère Edwige ADJINACOU épouse HOUNDJREBO pour ton soutien et ta patience ;
- ❖ Mes frères et sœurs Ella, Cornélie, Sandrine, Jean- Paul HOUNDJREBO ;
- ❖ Ma grand-mère Marie LAGBENOU épouse MONNOU pour l'éducation qu'elle m'a donnée ;
- ❖ Mes oncles et tantes Landry, Godwill, Thierry, Justin, Gracia, Hervé, Esperancia, Jean Baptiste.
- ❖ Mes sœurs de cœur Murielle ADEGBIDI, Anaïs ADEGBIDI et Olayèmi AYEGBAMI;
- ❖ Mes cousins et cousines Spéro, Godens, Jeanescia, Hermine ;
- ❖ Mes feus grands parents Mathias HOUNDJREBO, Jean ADJINACOU, Lydie AKPOVO.

REMERCIEMENTS

J'exprime mes vifs et sincères remerciements à :

- ❖ Monsieur Bienvenu AKODIGNAN pour avoir accepté de diriger ce travail malgré ses nombreuses occupations ;
- ❖ Tous les enseignants du Centre de Formation aux carrières de l'information(CEFOCI) ;
- ❖ Monsieur Christophe SEKLOKA, Directeur de l'agence centrale de la BOA-Benin ;
- ❖ Monsieur Hyppolite ASSOURAMOU pour l'aide inestimable qu'il m'a apportée pour ce travail ;
- ❖ Monsieur et Madame Bienvenu ALLA, Christian COGUE, Jaurès KOUNAKE, Arlette ZANNOU, Pascal KOTY et à tout le personnel de la BOA ;
- ❖ Monsieur Samuel IDOHOU ;
- ❖ Mes camarades de la STID pour leur convivialité de ces trois années passées ensemble et surtout pour l'amour du prochain dont ils ont fait preuve ces derniers mois particulièrement à Abass EMMANUEL, Lucida AGUIDISSOU, Galème ASSOUMA, Hafizullah HONVO, Romulus LOKO LOKOSSOU, Mohamed GANIOU, Gilles SOUNON ;
- ❖ Tous ceux qui de loin ou de près ont contribué à la réalisation de ce travail et que nous n'avons pas pu citer compte tenu des exigences du travail

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AAT : Agence Africaine de Tourisme

AFH : African Financial Holding

BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest

BOA : Bank Of Africa

BOAD : Banque Ouest Africaine pour le Développement

BRVM : Bourse Régionale des Valeurs Mobilières

DJSE : Direction Juridique et du Secrétariat d'Entreprise

DRI : Direction Des Risques

ENAM : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature

RCCM : Registre du Commerce et du Crédit Mobilier

SIT : Service Informatique et Télécoms

STID : Sciences et Techniques de l'Information Documentaire

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

Liste des tableaux

Tableau 1: Récapitulatif des Forces et Faiblesses

Tableau 2: Regroupement des problèmes par centre d'intérêt

Tableau 3: Tableau de bord de l'étude

Tableau 4: Echantillon et cible

Tableau 5: Importance des archives

Tableau 6: Fréquence de consultation des documents

Tableau 7: Motif de consultation des documents

Tableau 8: Méthode utilisée pour obtenir l'information

Tableau 9: Appréciation de la méthode

Tableau 10: Satisfaction des demandes

Tableau 11: Causes des difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande des documents aux archives

Tableau 12: Causes de l'isolement du dépôt d'archive du siège de la banque

Tableau 13: Support de l'information

Tableau 14: Intégration des TIC dans la gestion des archives

Tableau 15: Causes de la non intégration des TIC dans la gestion des archives

GLOSSAIRE

Archivage électronique : Mode de conservation et d'organisation des archives sous une forme et dans une disposition qui permettent leur exploitation directe par des outils informatiques.

Archives : Ensemble des documents, quels que soient leur date, leur forme, et leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou moral, et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de leur activité.

Article : Unité matérielle de conservation et de conditionnement pour le rangement des documents d'archives; de ce fait, il porte la cote. L'article peut s'identifier au document (registre, pièce) ou en regrouper plusieurs (pièces ou dossiers).

Boîtes d'archives : Unité matérielle de conservation se présentant sous la forme d'une boîte rigide, de forme, de structure et de dimensions variables, destinée à contenir et à protéger des documents d'archives, et à en faciliter la manutention et le rangement sur les rayonnages des magasins.

Conditionnement : Opération destinée à protéger matériellement des documents d'archives à l'aide de chemises, de sous-chemises, de boîtes, de papier d'emballage, chemises à sangles, de tubes, de pochettes, de portefeuilles, etc.

Gestion des archives : c'est le contrôle planifié, systématique et précis des normes et procédures régissant la création, l'évaluation, l'accroissement, la classification, la description, l'indexation, la diffusion et la préservation des archives.

Gestion électronique des documents : Ensemble des systèmes d'information permettant la création de documents électroniques ou la numérisation de documents à partir d'autres formats, leur identification, contrôle et conservation, leur accès et diffusion.

Système de communication : désigne les technologies et les moyens informatiques (matériels et logiciels) qui assurent le stockage, le traitement et la diffusion des données sous forme électronique dans une organisation.

RESUME

L'organisation d'un service d'archives englobe un certain nombre d'opérations à savoir : la collecte, le traitement, la conservation et la communication. La communication, dernière étape de la chaîne archivistique est la plus importante. En effet, la conservation des archives serait inutile si elles n'étaient pas destinées à la communication. En Archivistique, le terme communication regroupe l'ensemble des données et actions qui permettent aux archives d'être consultées. Cette étape de la chaîne archivistique est cruciale pour le bon déroulement des activités d'une administration, d'une institution, d'un service public comme privé.

C'est pour analyser la pratique en matière de gestion des archives en général et celles relatives aux archives bancaires en particulier que nous avons décidé d'effectuer notre stage à la Bank Of Africa Benin.

Nos observations au cours du stage au Service d'archives de la BOA nous ont permis de relever des insuffisances. Celles-ci, répertoriées et regroupées par centre d'intérêt ont donné lieu à diverses problématiques. Nous avons retenu dans le cadre de notre étude, celle liée à l'amélioration du processus de communication de l'information. Le problème général qui se dégage de cette problématique est la lenteur dans le processus de communication de l'information.

Pour résoudre les différents problèmes identifiés, nous suggérons que la mise en ligne de la fiche de demande via le réseau intranet de la banque, l'utilisation de la messagerie électronique Outlook pour l'envoi et la réception des messages et l'intégration des TIC dans la gestion des archives à la BOA.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

CHAPITRE PRELIMINAIRE : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE

Section I : Cadre physique de l'étude et observations de stage

Paragraphe 1 : Présentation de la structure d'accueil du stage

Paragraphe 2 : Etats des lieux

Section II : Ciblage de la problématique

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et Justification du sujet

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée

CHAPITRE PREMIER : CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Section I : Cadre théorique et méthodologie de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, Hypothèses et Revue de la littérature

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : méthodes empiriques et approches théoriques

Section II : Collecte et Analyse des données

Paragraphe 1 : Présentation des données

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

**CHAPITRE DEUXIEME : POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION
DE L'INFORMATION**

Section I : Approches de solutions

Section II : Conditions de mise en œuvre des solutions

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIERES



INTRODUCTION GENERALE

Définie comme la plus petite unité de message porteuse de sens, l'information se révèle être d'une nécessité vitale pour le développement de toute société. Véritable outil de décision, de persuasion, de manipulation, l'information est d'une utilité prépondérante dans notre vie de tous les jours. Au sein des organisations, elle est considérée comme la pierre angulaire sur laquelle repose le pouvoir décisionnel. D'où la problématique de sa gestion, de sa conservation et surtout de sa protection. Nul doute que la clé de voûte se trouve dans l'archivage des sources d'informations, unique possibilité de pallier toute dégradation, altération, ou déformation en vue d'une exploitation ultérieure en l'état de l'information. Source privilégiée de la recherche historique, les archives sont identifiées comme un moyen par excellence de conservation et d'accès à l'information.

De ce fait, il est donc important d'assurer la bonne conservation des archives en vue de faciliter leur transmission à travers les générations.

Il se pose alors une double exigence à toutes les organisations quelles qu'elles soient au regard du cadre juridique dans lequel elles évoluent et qui les oblige à conserver les archives et au regard de la nécessité de se protéger des risques de perte de son patrimoine institutionnel historique.

Ainsi, pour éviter toute perte ou altération des informations au niveau de l'organisation, il est pertinent de créer un service des archives.

L'existence d'un service d'archives dans une institution financière en générale et particulièrement à la Bank Of Africa est d'une importance capitale. Le service d'archives va pouvoir assurer la gestion, la conservation puis la communication de l'information à l'ensemble des démembrés de la banque ainsi qu'au public. Pour mieux servir sa clientèle et assurer un service adéquat d'information des flux financiers, une banque doit disposer d'un bon système de communication basé sur un système d'archivage dynamique qu'il soit matériel ou électronique. Bien que l'archivage matériel soit de nos jours relégué au second plan en faveur de l'électronique du fait de l'atteinte à l'intégrité des

documents mis en conservation et du coût de leur sauvegarde il n'est pas exclu de constater que bon nombre d'institutions bancaires béninoises l'aient adopté.

Ainsi force est de constater que le processus d'archivage à la BOA demeure matérielle dans une société de plus en plus numérique. Cette pratique engendre la lenteur constatée dans le système de communication de l'information.

C'est dans cet ordre d'idée que cette étude vient proposer des solutions au problème de lenteur dans le processus de communication de l'information. Notre préoccupation étant de réfléchir sur la lourdeur de la gestion des informations au sein des institutions financières en l'occurrence les banques, nous avons choisi d'aborder le thème : « ***Contribution pour une amélioration du processus de communication de l'information dans les services d'archives des banques : Cas de la BOA – Benin*** ».

Pour ce faire, ce travail de recherche s'articulera autour de 3 chapitres :

- ✓ La présentation du cadre de l'étude et la délimitation de la problématique ;
- ✓ L'analyse des problèmes liés à la lenteur constatée au sein du processus de communication de l'information ;
- ✓ Et enfin, l'établissement du diagnostic des problèmes relevés et les approches de solution pour une meilleure communication de l'information.



CHAPITRE PRELIMINAIRE

SECTION 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET PHYSIQUE DE L'ETUDE

Paragraphe 1 : Présentation de la BOA-Bénin

I - Historique, mission, objectifs et activités de la BOA – Bénin

A. Historique

Créée juridiquement le 29 Juin 1989, la BOA-BENIN est la seconde du Groupe BANK OF AFRICA à avoir vu le jour six années après la BOA-MALI. Elle a effectivement commencé à exercer dans la période du boom économique que le Bénin a connu au lendemain de la Conférence Nationale de Février 1990, période au cours de laquelle le pays est passé pacifiquement d'un régime socialiste à un régime d'économie libérale. C'est une grande banque commerciale entièrement privée, ouverte au public et ayant un actionariat national et diversifié. En effet elle est née grâce à la participation d'actionnaires extérieurs de premier ordre tels que la société African Financial Holding (AFH), la société PROPARCO, la Banque Ouest Africaine pour le Développement (BOAD) et de nombreux investisseurs nationaux qui n'ont fait que renforcer sa crédibilité auprès des opérateurs économiques aussi bien nationaux que régionaux. Son capital initial est de 700 millions de francs CFA (140 000 actions de 5000 FCFA).

La BOA – Bénin a vite gravi les échelons. En effet, suite à des augmentations successives, son capital passe de 700 millions de francs CFA à 7 milliards 500 millions de francs FCFA en 2006. Aujourd'hui, il est de 10 milliards 72 millions 650 mille francs CFA. Les actions de la BOA – Bénin sont cotées à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) depuis le 17 novembre 2000. La BOA – Bénin est immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) de Cotonou sous le numéro 15053-B et est inscrite sur la liste des banques sous le numéro 07-B.

B. Mission

Sa mission est de :

- Proposer des services de concours bancaires, à court et moyen terme à une clientèle de petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux grandes entreprises, qu'elles soient du secteur industriel ou commercial afin de stimuler la croissance économique qui devrait déboucher sur la réduction de la pauvreté et du chômage ;
- Fournir des prestations bancaires et des services financiers de tous genres aux personnes physiques et morales ;
- Contribuer au développement économique et social des pays de l'UEMOA ;
- Consolider ses perspectives de croissance et offrir à sa clientèle les possibilités de choix garantissant la politique la plus large et la meilleure qualité des services fournis ;
- Diversifier sa clientèle et ses activités ;
- Veiller à la cohérence avec les options stratégiques majeures du Groupe, à savoir : la poursuite d'une croissance interne maximale, l'atteinte du seuil de rentabilité minimale, la recherche systématique du respect dans les meilleurs délais des normes de la charte du Groupe Bank Of Africa, garder en toile de fond le souci d'une avancée généralisée de la Bank Of Africa vers le niveau de standards internationaux : en terme de technologie, de variétés des produits offerts et de qualité de service et s'atteler à la mise en œuvre des réformes qui doivent en découler.

C. Objectifs

La BOA BENIN est une institution bancaire ayant pour devise : ***LA FORCE D'UN GROUPE, LA PROXIMITE D'UN PARTENAIRE.*** Elle a pour

objectif principal d'accompagner le Bénin dans son développement. Pour l'atteinte de cet objectif, elle se propose de :

- promouvoir la création d'autres banques privées où les capitaux nationaux seraient fortement représentés ;
- faire du Groupe BOA-BENIN, une référence en Afrique dans le domaine bancaire et financier ;
- s'associer à des investissements productifs relevant de tous les secteurs d'activités en intervenant à la fois comme société de capital-risque et éventuellement comme gestionnaire ;
- obtenir des partenaires, choisir des opportunités nouvelles de croissance externe ;
- adopter une politique d'implantation progressive sur l'ensemble du territoire à travers l'installation des agences dans les principales capitales régionales.

D. Activités

La BOA-BENIN finance à moyen terme les Petites et Moyennes Entreprises (PME) quel que soit leur secteur d'activité sans montant minimum pré-requis mais avec de nombreux critères de décisions. C'est une banque particulièrement sélective tant en matière d'analyse du risque que dans le montage financier des dossiers de crédit. La BOA-BENIN développe une activité très dynamique et importante dans le domaine de distribution des crédits.

Elle traite de toutes les opérations courantes de la banque à savoir :

- la collecte de dépôt ;
- la distribution de crédits: crédit d'investissement qui profite à tous les secteurs de la vie économique, crédit de fonctionnement qui apporte un soutien

important aux activités quotidiennes des opérateurs « économiques locaux », engagement par signature qui porte sur les cautions délivrées dans le cadre des marchés de construction de bâtiments, des travaux publics et sur les crédits documentaires à l'importation ;

- l'ingénierie et les conseils ;
- les opérations de devises ;
- les interventions sur les marchés monétaire et financier ;
- les transferts ;
- les assurances.

II- Structure organisationnelle de la BOA-Bénin

Dotée en son sein d'une hiérarchisation des pouvoirs, la BOA- Bénin est une institution bien structurée, ceci à l'aide d'un organigramme.

Organigramme : Voir Annexe 1

La BOA-BENIN a un organigramme dit de staff and line c'est-à-dire qu'un subordonné ne relève que d'un seul chef hiérarchique. Ainsi, elle est organisée en Directions et Départements placés sous la responsabilité d'une Direction Générale, elle-même subordonnée à un Conseil d'Administration auquel elle rend compte de ses activités.

Le Conseil d'Administration est l'organe de décision et de mise en place de la politique de la structure. Elle est composée de 12 membres avec à sa tête, un président.

LA DIRECTION GENERALE (DG)

Elle est constituée par le Directeur Général et trois Directeurs Adjoints. Le 1^{er} Directeur adjoint s'occupe du Pôle Exploitation, le 2^{eme} s'occupe du Pôle Support et le 3^{eme} du Pôle Finances et Risques. Son rôle est de déterminer la politique à suivre, de coordonner et de contrôler les activités des divers Départements et Services.

CONTRÔLE GENERAL

Le Contrôle Général est un Département indépendant qui vérifie le bon fonctionnement des opérations et procède à l'évaluation périodique de celles-ci. Il est chargé du contrôle des comptes internes (comptes en CFA et en devises), des encaisses et valeurs en devises, des audits des sections et agences, du cadrage et du décodage des ordres de paiement émis et reçus, du traitement des réclamations de la clientèle, du pointage des pièces relatives aux comptabilisations effectuées par tous les Services et Agences.

LE DEPARTEMENT COMPLIANCE ET FICHER CENTRAL

C'est également un Département indépendant dont l'objectif est d'identifier le risque de conformité de la banque ainsi que d'assister les Directions dans la Gestion et le contrôle de ce risque.

LA DIRECTION CENTRALE DE L'EXPLOITATION

Elle s'occupe des opérations courantes de la banque : opérations de caisse et de virement, opérations sur l'étranger, prêts aux particuliers. Elle constitue le noyau central, l'appareil moteur de la Banque. Tous les Exploitants de la BOA dépendent de cette Direction. Elle regroupe: le département de la Clientèle Privée et Institutionnelle, rattaché à l'Agence ELITE, le Département de la Clientèle Corporate rattaché à l'Agence Centrale, le Département Retail, Commercial et Réseau en relation avec les Zones d'Agences.

LA DIRECTION DE LA PRODUCTION BANCAIRE

Elle traite toutes les opérations avec l'étranger, les opérations domestiques et assure le fonctionnement normal des distributeurs automatiques de billets, la Gestion Administrative des Crédits, le Back Office de la Monétique.

LA DIRECTION DES RESSOURCES

Elle se charge de la gestion administrative du personnel, de la gestion des procédures de recrutement, du suivi des plans de carrière, de la formation, de la promotion, du reclassement du personnel et du matériel de l'institution, de la gestion documentaire et des archives.

LE SERVICE INFORMATIQUE ET TELECOMS (SIT)

Il s'occupe de toutes les activités liées au traitement des informations au quotidien, du suivi de tout l'équipement informatique à travers les différents services.

LA DIRECTION DES RISQUES (DRI)

Elle s'occupe de l'analyse des risques, de la mise en place des crédits et de la tenue administrative des dossiers de crédit. Elle travaille en étroite collaboration avec les Exploitants qui lui transmettent les dossiers de demande de crédit introduite par les clients.

LA DIRECTION JURIDIQUE ET DU SECRETARIAT D'ENTREPRISE (DJSE)

Elle s'occupe des créances douteuses ou litigieuses de la Banque, de toutes les actions à l'amiable et par voie de droit qui peuvent permettre de recouvrer les créances en péril. Elle est en relation avec les avocats, les huissiers chargés des dossiers contentieux. Elle s'occupe également des affaires juridiques concernant les activités de la banque.

DIRECTION DE LA GESTION PREVENTIVE DES RISQUES

C'est une nouvelle direction de la BOA qui est à cheval entre la DRI et la DJSE. Elle s'occupe du précontentieux et suit les dossiers difficiles avec les Chargés de Clientèle afin de voir s'il y a possibilité de recouvrement.

LA DIRECTION FINANCIERE

Elle se charge d'établir les états financiers à savoir : le bilan, le compte de résultat par exercice, les déclarations faites aux autorités de tutelle ou monétaires comme la BCEAO. Elle gère la trésorerie de la Banque (externe et interne) et assure aussi l'élaboration du budget dans le cadre du contrôle budgétaire.

LA DIRECTION DE L'ANIMATION COMMERCIALE

Elle s'occupe de la promotion des nouveaux produits de la Banque, de son image de marque et a également en charge tout ce qui a trait à l'événementiel.

PARAGRAPHE 2 : Etat des lieux

I. Le service d'archives de la BOA

Le service des archives de la Bank Of Africa – Bénin est rattaché à la direction des ressources. Conformément aux procédures en vigueur, ce service a à charge, la collecte des documents, leur traitement, leur classement, leur rangement puis leur communication.

Le service des archives dispose d'un dépôt de pré-archivage basé à l'agence centrale. En raison des volumes importants de documents que génèrent les différents services et directions, la BOA a délocalisé ses archives. Un site extérieur aux locaux de la banque a été construit et abrite une grande partie des archives datant d'une vingtaine d'années de même que les plus récentes. Il est situé à GANHI à environ 2 km de l'agence centrale. Il est composé d'un grand hall, de 2 bureaux, de plusieurs salles de conservation équipées de rayonnages.

Le service des archives de la BOA est animé par deux archivistes qualifiés et expérimentés.

Les boîtes d'archives sont rangées dans les rayons suivant la nature des documents de façon chronologique, alphabétique, numérique...Le bâtiment regroupe d'un côté des salles abritant uniquement les documents d'archives des agences et de l'autre, des salles regroupant les documents d'archives de la direction générale, des différents services de la BOA. Les bureaux sont climatisés et il y a une circulation libre entre les rayons. Chaque rangement porte

une inscription qui renseigne sur la nature des documents, les dates et leurs services producteurs.

L'entrepôt est gardé en permanence par des gardiens qui ont à leur disposition les numéros de téléphone d'urgence habituels (Pompiers, Police, Responsables désignés de la banque en cas de problème). Des extincteurs sont disposés sur les murs près de l'entrée et aussi dans les locaux et différentes salles. Un traitement anti-rongeur, anti xylophage, un nettoyage périodique du local par aspiration de la poussière et enlèvement d'éventuels détritiques sont entrepris régulièrement sous la surveillance des agents du service des archives.

A. Fonctionnement du service d'Archives

Le service fonctionne sous la direction des ressources et sous le Contrôle Général. Toutes les opérations de ce service sont validées par le contrôle. Le chargé d'archives tient un plan d'archivage avec le découpage du dépôt d'archives en zones et l'indication des caractéristiques des documents conservés dans chaque zone (par dates, services ou autres). Le service prend l'initiative pour les opérations de collecte. Il envoie un planning de collecte aux différentes agences et aux services.

Les Journées Comptables sont remises au service Contrôle pour un pointage quotidien. A l'issue du pointage des écritures, le responsable des archives conditionne ces Journées Comptables dans des boîtes d'archives qui portent les mentions suivantes : le service concerné, la chronologie des Journées Comptables.

Concernant l'archivage des autres documents des services, la responsabilité du classement et du pré-archivage de la documentation résultant de ses opérations incombe à chaque service, qui, sous la supervision de son responsable, conditionne périodiquement les documents à archiver dans des boîtes portant des identifications telles que : le service concerné, la nature et la chronologie des documents conditionnés.

Les archivistes organisent le ramassage périodique de ces cartons (semestriel) pour transfert définitif vers le local d'archives où les cartons sont classés sur des rayons chronologiquement et par service.

B. Typologie des documents d'archives

1- Les archives comptables

Caractérisées par une date comptable unique (par exemple les chèques, les remises de chèques ou les compensations), ce sont en général l'ensemble des documents générés par les services du front office (caisses et guichets). Elles représentent près de 70% du volume global des archives bancaires et se caractérisent par une faible description intellectuelle.

2- Les archives des services

C'est l'ensemble des documents générés par les services de la banque (administration générale, service juridique, personnel etc.). Ces archives représentent près de 10% du volume global des archives bancaires et se caractérisent par une forte description intellectuelle.

3- Les dossiers de clients et de prêts

Ces archives représentent près de 20% du volume global des archives bancaires et se caractérisent par une forte sensibilité concernant la bonne conservation car représentant un risque certain pour la banque.

C. La communication des documents

La consultation des archives est très fréquente. Il y a deux catégories de demandeurs : les clients et l'administration.

1. Motif de consultation des documents

Les services et agences

Les services et agences demandent la consultation des documents pour :

- rectifier une écriture mal passée ;
- répondre à une réclamation du client qui aurait constaté un déséquilibre au niveau de son compte ou de sa balance ;

Les services et agences peuvent demander différents types de documents : Ordres de virement, demandes de chèque certifié, copies de chèques, dossiers de crédit, dossiers d'ouverture de compte, chèques, versements, dossiers de transfert, crédits documentaires, factures, bons de commande, courriers, rapports, procès-verbaux, relevés de compte . . .

Les clients

Les clients quant à eux demandent à consulter les documents pour diverses raisons :

- justification d'une opération ;
- vérification d'une opération ;
- clarification d'une situation ;
- rapprochement de livres comptables ;
- perte de pièces comptables.

Les clients peuvent demander différents types de documents : Opérations de caisse, Versements, Copies de chèques... Le client ne peut demander que ce qui le concerne.

2. Moyen d'accès aux documents

L'accès aux documents nécessite les formalités d'usage, formalités qui varient selon le demandeur. Ainsi, la procédure de demande de document diffère selon que le demandeur est un service de la banque ou un client.

Les services et agences

Pour accéder aux documents, il faut remplir une fiche de demande de documents aux Archives. Cette demande est matérialisée par un écrit signé par l'agent demandeur et par le chef du service demandeur. Elle est transmise au contrôle général pour vérification et accord.

La fiche de demande contient les mentions du service demandeur, la date de la demande, la description de(s) la pièce(s) ou du document ; elle contient également une partie qui renseigne sur la forme que le demandeur souhaiterait avoir pour la pièce ou le document demandé, c'est-à-dire : en photocopie ou en original ; une autre partie donne les précisions sur le N° du dossier ou de la pièce, les références de l'opération, la référence de l'agent et les raisons ou motifs pour lesquels il veut effectuer la consultation.

Ensuite, une autre partie est dédiée aux signatures et accords. C'est une étape très importante car sans ces autorisations, le document ne peut pas sortir du service des archives. Il faut donc la signature de l'agent demandeur, puis celle du chef service ou du fondé de pouvoirs de l'agent et enfin celle du contrôleur général. Sur cette même fiche, il y a une partie réservée à l'accusé de réception qui renseigne sur le fait que l'agent soit réellement rentré en possession du document recherché. Cette partie contient les mentions suivantes : la date à laquelle le document a été reçu, le nom de l'agent qui a retiré le document et enfin la signature de celui-ci.

Cette fiche ainsi remplie avec les signatures et autorisations, le contrôleur confie la recherche à l'agent responsable des archives ou tout autre agent du contrôle désigné par lui. Cet agent procède à la recherche des justificatifs requis et en fait une photocopie sur place avant de les reclasser dans la boîte. Il est prohibé, sauf dérogation expresse et formalisée du contrôleur général, de ressortir des archives, un document original.

Les contrôleurs, du fait de leur fonction, ne remplissent aucune formalité avant d'accéder aux documents. Ils ne font pas de fiche de demande, peuvent aller directement aux archives pour effectuer des recherches ou des vérifications. Ils ont donc plein pouvoir pour l'accès à l'information.

Les clients

Les clients, quant à eux, pour avoir accès aux documents procèdent d'une toute autre manière. En effet, le client rédige une lettre dans laquelle il précise les informations dont il a besoin et les motifs. Il dépose ensuite cette lettre au service « courrier » qui la transmet à la direction, au contrôle général puis au service des archives pour satisfaction du client.

II. Inventaire des atouts et faiblesses

A. Les Atouts

Le service d'archives de la BOA – Bénin dispose de nombreux atouts et opportunités qui permettent aux archivistes de travailler dans de bonnes conditions et de bien remplir les missions qui leur sont assignées. Nous avons entre autres :

- existence d'un service d'archives a la BOA – Bénin ;
- existence d'un bureau pour les archivistes, avec le mobilier nécessaire ;
- existence d'un bâtiment réservé exclusivement pour les archives ;
- existence d'un personnel qualifié et expérimenté ;
- existence d'outil informatique moderne ;
- issues de secours dans les locaux des archives ;
- extincteurs dans les locaux des archives ;
- fréquente consultation des documents par les services et les clients ;
- existence d'un moyen de déplacement mis à la disposition des archivistes (un engin à 2 roues).

B. Les faiblesses

Malgré les nombreux atouts dont dispose ce service, quelques faiblesses ont été enregistrées. Elles se résument pour l'essentiel aux points ci-après :

- grande distance entre le bâtiment abritant les archives et le bureau des archivistes situé à l'agence centrale ;
- insuffisance du personnel ;
- déplacement excessif des archivistes entre le dépôt et leur bureau ;
- transmission des demandes de documents par un coursier ;
- déplacement périlleux des documents à moto ;
- inexistence d'un tableau de gestion ;
- inexistence d'un cadre de classement.

Tableau 1 : Récapitulatif des forces et faiblesses

FORCES	FAIBLESSES
Existence d'un service d'archives a la BOA - Bénin	La grande distance entre le bâtiment abritant les archives et le bureau des archivistes situé à l'agence centrale
Existence d'un bureau pour les archivistes, avec le mobilier nécessaire	Insuffisance du personnel
Existence d'un bâtiment réservé exclusivement pour les archives	Déplacement excessif des archivistes entre le dépôt et leur bureau
Existence d'un personnel qualifié et expérimenté	Transmission de la fiche de demande par un coursier
Outil informatique moderne	Inexistence d'un cadre de classement
Issues de secours dans les locaux d'archives	Inexistence d'un tableau de gestion
Fréquente consultation des documents par les services et les clients	

SECTION II : CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE

Paragraphe 1 : Choix du sujet et justification de la problématique

Avant de présenter la problématique de notre étude, il convient d'exposer les différents problèmes qui se dégagent de nos observations de stage. Cela reviendrait à procéder en premier lieu à leur regroupement par centre d'intérêts afin de dégager les problématiques (A) et ensuite, d'indiquer et de justifier celle relative à notre étude (B).

Tableau N°2 : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt

N°	Centres d'intérêts	Problèmes spécifiques	Problème généraux	Problématiques
1	Amélioration du délai de communication de l'information	-difficulté de validation de la fiche de demande de documents aux archives -distance entre le bâtiment abritant les archives et le bureau des archivistes basé à l'agence centrale - la non intégration des TIC dans la gestion des archives	Lenteur du processus de communication de l'information	Problématique pour une amélioration du processus de communication de l'information
2	Elaboration des différents instruments de gestion	-personnel insuffisant -inexistence d'un cadre de classement -inexistence d'un tableau de gestion	Problème de validation des outils de gestion	Problématique pour une gestion efficace et efficiente du service d'archives

I. Choix de la problématique

Dans le cadre de notre étude, les différents problèmes identifiés ont été regroupés, ce qui nous a permis de déduire les problématiques suivantes :

- *la problématique liée à la lenteur dans le processus de communication de l'information ;*
- *la problématique pour une gestion efficace et efficiente du service d'archives.*

Ne pouvant prendre en compte les deux problématiques à la fois, nous avons opté pour celle qui, à notre avis, semble plus urgente et plus importante à résoudre. Il s'agit de la problématique liée à la lenteur dans le processus de communication de l'information.

II. Justification de la problématique

Le choix de la problématique de notre étude est basé sur le fruit de l'état des lieux réalisé depuis notre arrivée au service des archives.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont facilité la vie quotidienne des entreprises. De nouvelles techniques et méthodes de gestion, de conservation et de communication ont été conçues, expérimentées et utilisées dans des structures tant publiques que privées.

Les opérations bancaires sont d'une grande importance car celles-ci revêtent un caractère très sensible. Les archives bancaires ont donc besoin d'un soin particulier et il est indispensable d'avoir recours aux informations issues de ces opérations en temps voulu. L'accès à ces documents doit donc être chose aisée, instantanée. Le droit à l'information est un droit consacré par des instruments juridiques nationaux et internationaux. La communication de ces documents est donc un droit naturel pour les services et les clients.

Les clients et les services, pour obtenir des documents aux Archives, doivent suivre un long processus, remplir diverses formalités avant d'accéder aux documents. Ce processus s'avère long et pénible car toutes les opérations sont manuelles. Ainsi les difficultés liées aux formalités d'usage en vue d'obtenir des pièces justificatives d'une opération bancaire ont entraîné la lenteur constatée en matière de satisfaction des demandes.

Au regard des difficultés auxquelles est confronté le service d'archives pour satisfaire les demandes des services et des clients, il importe d'étudier les différents aspects de ce problème dont nous estimons que la résolution serait d'un grand soulagement tant pour les archivistes que pour les services et les clients. Nous proposons donc une amélioration du *processus de communication de l'information*.

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique

I. Spécification de la problématique

La problématique liée à notre thème se rapporte au problème général qu'est *la lenteur dans le processus de communication de l'information*. De ce problème découlent 3 problèmes spécifiques :

- la difficulté liée à la validation de la fiche de demande des documents par le contrôle général afin de permettre à l'archiviste d'effectuer la recherche ;
- la difficulté liée à la situation géographique des locaux d'archives par rapport à l'agence centrale et au bureau des archivistes ;
- la non intégration des TIC dans la gestion des archives.

Après cette spécification de la problématique, il convient de présenter sommairement les séquences de résolution, c'est-à-dire, le cheminement du présent travail.

II. Détermination des séquences de résolution de la problématique

La problématique ciblée, justifiée et spécifiée, nous allons à présent décliner les séquences de sa résolution. Il s'agira d'abord de déclarer nos intentions sous forme d'objectifs relatifs à chaque problème spécifique. Il nous reviendra alors de rechercher les causes probables des problèmes identifiés. Cette étape passée, suivra celle de l'émission des hypothèses.

De tout cela découlera le tableau de bord de notre étude. Nous choisirons ensuite la méthodologie adéquate pour résoudre la problématique. Celle-ci sera faite d'observations, de revue documentaire, d'enquête et d'entretien. Tout ceci nous conduira à confirmer ou infirmer nos hypothèses de départ. Il s'en suivra alors la concrétisation de nos objectifs de départ. Elle se fera à travers des approches de solutions en vue de corriger les problèmes issus de la problématique énoncée.

Le travail finira sur des recommandations qui constitueront des conditions nécessaires à la mise en œuvre effective des solutions envisagées.

PREMIER CHAPITRE:

**CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION
DU CADRE THEORIQUE ET
METHODOLOGIE DE L'ETUDE**

SECTION I : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

Dans cette partie, il s'agira de fixer les objectifs de l'étude, la démarche méthodologique, et enfin faire le point des connaissances antérieures relatives au thème.

I. Objectifs et hypothèses de l'étude

A. Objectifs de l'étude

La présente étude vise les objectifs ci-après :

- L'objectif général est de *proposer des méthodes pouvant contribuer à l'amélioration du processus de communication de l'information à la BOA-Bénin.*

Pour aboutir à cet objectif général, nous avons décliné 3 objectifs spécifiques :

Objectif spécifique 1 : Proposer une solution pour alléger le processus de validation des fiches de demandes et gagner du temps

Objectif spécifique 2 : Evaluer les risques liés à l'éloignement du dépôt d'archives de l'agence centrale et proposer des solutions pour y remédier

Objectif spécifique 3 : Proposer un système qui s'appuie sur les TIC et qui favorise la communication rapide des documents.

Causes et Hypothèses de l'étude

Avant de formuler une hypothèse, il convient dans un premier temps de recenser toutes les causes possibles susceptibles d'être à la base d'un problème spécifique, ensuite faire une sorte d'arbitrage entre les causes identifiées en vue

d'en retenir celle qui est la plus plausible. Enfin, cette dernière servira à construire l'hypothèse qui reste, jusqu'à la vérification, une réponse provisoire à un problème spécifique.

- Causes et hypothèse du problème spécifique N°1

Le premier problème spécifique concerne la difficulté de *la validation de la fiche de demande des documents aux archives par le contrôle général afin de permettre à l'archiviste d'effectuer la recherche*. De nos observations de stage, nous avons pu identifier deux causes susceptibles d'être à la base de ce problème spécifique :

- La non disponibilité des administrateurs devant valider les fiches de demandes ;
- La préoccupation de la hiérarchie de sécuriser l'information et de s'assurer que la communication de l'information relève de son autorisation.

La non disponibilité des administrateurs peut freiner le processus de validation des demandes car sans l'accord de ceux-ci aucune demande ne peut être satisfaite. De notre point de vue, cette cause n'est pas fondée.

Par contre, la préoccupation de la hiérarchie de sécuriser l'information et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir nous paraît la cause la plus indiquée.

Hypothèse 1 : La préoccupation de la hiérarchie de sécuriser l'information et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir explique les difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande de documents aux archives.

- Causes et hypothèse du problème spécifique N°2

La situation géographique des locaux d'archives se rapporte à notre deuxième problème spécifique. A ce niveau, nous avons identifié deux causes susceptibles d'être à la base de ce problème :

- Le manque de locaux à l'agence centrale ;
- Le souci de la recherche d'un espace plus approprié pour abriter les documents.

Le manque de locaux est un véritable problème vu le nombre important de documents que la structure génère. Il sera difficile de trouver un dépôt abritant les archives d'une vingtaine d'années au sein du bâtiment de l'agence centrale. Le problème d'espace est donc réel mais n'est pas la motivation première de la délocalisation des archives.

Quant à la recherche d'un espace plus approprié pour abriter les documents de la structure, elle semble la plus plausible car c'est dans le souci de mieux héberger les archives, de leur fournir un cadre adéquat, de bonnes conditions de conservation et aussi dans le but de respecter les normes archivistiques que les autorités ont délocalisé leurs archives.

Hypothèse 2: L'isolement du dépôt d'archives du siège de la banque s'explique par le souci de la recherche d'un espace plus approprié pour abriter les documents.

- Causes et hypothèse du problème spécifique N°3

La non intégration des TIC dans la gestion du service d'archives est le 3eme problème spécifique. De ce problème découle deux causes possibles :

- La méconnaissance de l'importance de l'intégration des TIC dans la gestion des archives;

- L'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents.

De ces causes, celle qui nous paraît la plus plausible est l'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents car nos observations au cours du stage ont montré que les autorités de la banque connaissent l'importance de l'intégration des TICs dans la gestion des archives

Hypothèse 3 : La non intégration des TIC dans la gestion des archives est due à l'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide.

II. La revue de littérature et le tableau de bord de l'étude

A. La revue de littérature

La revue de littérature permettra de restituer les connaissances antérieures relatives à notre problématique.

Le décret N°2007-532 du 02 novembre 2007 portant attributions, organisation et fonctionnement des archives nationales en République du Bénin, stipule en son article 2 que les archives sont considérées comme étant :

« l'ensemble des documents quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel produits ou reçus par toute personne physique ou morale, ou par tout service ou organisme public ou privé dans le cadre de son activité . Ces documents sont organisés et conservés à des fins scientifiques, administratives et culturelles ».

Wilfried I. SMITH confirme cette idée en ces termes : **« les archives sont un patrimoine culturel, unique et irremplaçable, un fonds contenant une information sans laquelle, il serait impossible aux dirigeants de poursuivre leur activité, un miroir du passé, une mémoire collective ».**

Au regard de ce qui précède, nous pouvons dire qu'il est primordial pour toute entreprise d'organiser ses archives.

Pour faire fonctionner correctement un service d'archives, il faut nécessairement l'intervention de spécialistes en information documentaire et aussi un cadre physique approprié. C'est certainement cette raison qui a emmené d'une part la **Direction des Archives Nationales**(2004) à écrire :

« L'organisation d'un service d'archives ou de pré-archivage nécessite le recrutement ou tout au moins l'intervention d'un personnel qualifié ».

D'autre part, **AGBOTON ADANDOHE (2008)** a écrit : **« Les magasins sont la partie essentielle. Ils doivent assurer la meilleure conservation possible des documents et en même temps, faciliter leur recherche et leur utilisation. Voilà pourquoi il faut des bâtiments construits avec des contraintes techniques particulières. Ces contraintes ont rapport à la solidité, à la sécurité et à la commodité. Les matériaux entrant dans la construction du magasin d'archives doivent être choisis pour leur qualité hygrométrique et dépourvus de toute substance pouvant favoriser la corrosion ».** Aussi, la localisation d'un dépôt d'archives exige-t-elle une étude minutieuse du cadre physique que l'on doit lui affecter. Ainsi l'accès au bâtiment du service des archives doit être régulé et contrôlé. Il doit être éloigné des voisinages dangereux c'est-à-dire des usines, des stations d'essences et des camps militaires.

La chaîne archivistique comprend quatre maillons : la collecte, le traitement, la conservation et la communication. La communication est le dernier et plus important maillon de la chaîne archivistique. Elle justifie et donne sens à la collecte et au traitement. En effet, la conservation n'a de sens que s'il y a une communication en aval.

La communication est donc la raison et la finalité de la mise en place d'un système d'information en général et de celui d'archivage en particulier. C'est un concept assez complexe recouvrant des réalités d'ordre théorique, pratique et juridique qu'on peut définir comme l'ensemble de « *...toutes les actions et les moyens mis en œuvre par les services d'archives pour assurer l'accès à l'information* » Marcel CAYA (2009). C'est dans cette optique que la BOA-Bénin a dans sa structure un service d'archives qui s'occupe de la gestion des archives. Ce service assure la communication des documents aux services et clients en permettant la consultation de ses archives. Cet aspect est d'autant plus important car il permet de fournir l'information aux demandeurs. Sans ces informations, le fonctionnement de la structure pourrait subir un choc et empêcher la bonne conduite du travail des agents. **Elisabeth VERRY** (2011) dira en ce sens qu' : « *En Archivistique, le terme communication regroupe l'ensemble des données et actions qui permettent aux archives d'être consultées* ». Elle met ainsi l'accent sur l'essence même de l'expression « communication des archives », et donc sur l'importance du rôle primordial que joue cette fonction en tant que quatrième et dernier maillon de la chaîne archivistique. Cette étape de la chaîne archivistique est cruciale pour le bon déroulement des activités d'une administration, d'une institution, d'un service public comme privé.

L'avènement des technologies de l'information et de la communication va révolutionner le domaine. Ainsi, la gestion informatisée des archives sera d'un grand secours et d'un important soulagement pour tous. C'est dans cet ordre d'idée que Nadège Emilie **ASSAH** (2005) a proposé des conditions inhérentes à une gestion efficiente des archives tout en insistant sur la nécessité d'intégrer les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) à la gestion des documents.

Les TIC permettent avant tout plus de clarté et de transparence. Désormais, la gestion informatisée permet de mieux ordonner les documents et donc de les retrouver plus rapidement. Cette diminution du temps d'attente et par voie de conséquence cette meilleure qualité de service, sont bien entendu appréciées de la clientèle. Un inconvénient majeur apparaît lorsque la durée de recherche est péniblement longue pour un service à la clientèle : si une banque met trois semaines pour remettre la photocopie d'un chèque à un client, elle peut difficilement prétendre à un service de qualité et le facturer.

OUIKOUN Chimène (2005) écrira à cet effet, « *Le personnel est beaucoup plus motivé à interroger une base de données que de se rendre au magasin pour aller chercher un document. Elle permet de réduire les pertes de temps, de retrouver les documents au moment opportun* ». Cela faciliterait la tâche et permettrait une satisfaction rapide du client ou des services demandeurs.

Tableau N°3: Tableau de bord de l'étude

Niveau d'analyse	Problèmes	Objectifs	Causes supposées être à la base des problèmes	Hypothèses
Niveau général	La lenteur dans le processus de communication de l'information.	Proposer des méthodes pouvant contribuer à l'amélioration du processus de communication de l'information à la BOA-Bénin.		
1	La difficulté dans la validation de la fiche de demande des documents aux archives par le contrôle général afin de permettre à l'archiviste d'effectuer la recherche.	Proposer une solution pour alléger le processus de validation de la fiche de demande et gagner du temps	La préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir	La préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir explique les difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande des documents aux archives
2	La difficulté liée à la situation géographique des locaux d'archives par rapport à l'agence centrale et au bureau des archivistes.	Evaluer les risques liés à l'éloignement du dépôt d'archives de l'agence centrale et proposer des solutions pour y remédier	Recherche d'un espace plus approprié pour abriter les documents.	L'isolement du dépôt d'archive du siège de la banque s'explique par le souci de rechercher un espace plus approprié pour abriter les documents.
3	La non intégration des TICS dans la gestion des archives.	Proposer un système qui s'appuie sur les TIC et qui favorise la communication rapide des documents.	L'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents.	La non intégration des TIC dans la gestion des archives est due à l'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents.

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : méthodes

empiriques et approches théoriques

Comme l'exige toute recherche à caractère scientifique, il nous a paru nécessaire de définir la démarche méthodologique qui doit guider ce travail.

Il s'agit, de l'approche théorique et des méthodes empiriques

I. Approches théoriques

En vue d'évaluer et de consolider nos connaissances théoriques en matière de gestion des archives, nous avons eu recours à la collecte des informations documentaires. La plupart des documents ont été empruntés à la bibliothèque Patrick VIEYRA de l'ENAM.

Par ailleurs, d'autres informations théoriques ont été collectées sur internet.

II. Méthodes empiriques

A. Observation directe

La méthode d'observation directe nous a permis de faire l'état des lieux. Ce n'est qu'après cette étape que nous avons pu toucher du doigt les réalités du terrain et dégager la problématique de notre étude.

B. Recherche documentaire

Dans le but de bien mener notre étude, nous avons eu recours aux enseignements reçus au cours de notre formation. Par ailleurs, nous nous sommes intéressés aux différents travaux qui ont quelque peu abordé notre thématique afin d'être suffisamment renseignés sur l'état des connaissances antérieures. Mais tout de suite, nous nous sommes rendu compte que la littérature en la matière n'est pas très abondante. Néanmoins certains auteurs ont abordé le sujet, ce qui nous a permis de faire une exploitation documentaire

à partir d'Internet. La recherche sur Internet nous a permis de consulter quelques sites et d'utiliser les moteurs généraux de recherche comme Google et des encyclopédies comme Wikipédia.

C. Enquête

Outil de la collecte

Nous avons utilisé deux outils pour collecter les données : le questionnaire d'enquête et le guide d'entretien. L'un et l'autre avaient pour objectif de nous apporter les éléments pouvant nous permettre d'apprécier la pertinence de la problématique dans un premier temps puis la véracité des hypothèses dans un second temps.

Le tableau ci-après présente les cibles de notre enquête et la taille de l'échantillon.

Tableau N°4 : Echantillon et cible

Cible	Outil	Taille de l'échantillon
Archivistes de la BOA	Entretien	2
Services et agences de la BOA	Questionnaire	25

SECTION II : COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES

Paragraphe 1 : Présentation des données issues des entretiens

Dans ce paragraphe, nous présenterons successivement les données des entretiens (I) et leurs interprétations (II).

I. Présentation des résultats des entretiens

Les entretiens avec les archivistes nous ont permis de mieux appréhender le sujet de notre étude et de mieux comprendre les différents axes du processus de communication de l'information. Par ailleurs ils ont affirmé que les documents d'archives sont très sollicités par les collègues et les clients pour diverses raisons. L'accent a également été mis sur la satisfaction des demandes. Les demandes mettent beaucoup de temps avant que les clients ou les agents n'aient accès à l'information. Ils expliquent que les demandes ne sont pas réglées instantanément du fait que toute l'opération est manuelle. Ils nous ont aussi expliqué que la distance séparant le bâtiment abritant les archives du siège constitue un facteur de lenteur pour cette opération. Ils sont d'avis à instaurer un système qui s'appuie sur les TIC et qui favorise la communication rapide des documents.

II. Analyse des résultats d'entretien

Les entretiens ont permis de confirmer la réalité des problèmes que nous avons retenus lors de nos observations. Ils nous ont également éclairés sur les causes qui ont engendré la lenteur dans la communication de l'information. Enfin, les entretiens ont permis de recueillir les avis des archivistes sur l'automatisation du processus de communication des archives.

Mais, il convient d'élargir l'enquête en recueillant les avis des services et agences à travers un sondage objectivement organisé.

Paragraphe 2 : Enquêtes par questionnaire

L'objectif de ces enquêtes est de savoir si :

- la préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir explique les difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande des documents aux archives ;
- l'isolement du dépôt d'archives du siège de la banque s'explique par le souci de rechercher un espace plus approprié pour abriter les documents ;
- la non intégration des TIC dans la gestion des archives est due à l'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents.

I. De la préparation de l'enquête à la présentation des résultats

• Nature de l'enquête

L'enquête réalisée dans le cadre de notre étude est le sondage. Pour ce faire, il fallait identifier la population cible et constituer l'échantillon.

• Echantillonnage

Etant donné que la population cible de notre enquête est l'ensemble des services et agences de la BOA-Bénin, l'échantillon est composé de 25 services et agences de la BOA. Vingt-cinq exemplaires de questionnaires ont été distribués. 25 nous sont parvenus.

• Type et justification de l'échantillon

Pour aboutir à des résultats plus ou moins objectifs, nous avons opté pour l'échantillon raisonné. C'est une technique non probabiliste qui permet de choisir les éléments de l'échantillon à partir des critères bien déterminés.

• Outils de mobilisation des données

Pour réaliser le sondage auprès des personnes ciblées, nous avons élaboré un questionnaire relatif aux problèmes spécifiques.

- **Déroulement de l'enquête et difficultés rencontrées**

Etant donné que les enquêtés sont tous des services et agences, nous leur avons déposé notre questionnaire au service courrier qui s'est chargé de les répartir dans les services et agences pendant que nous étions encore en stage.

Même si les enquêtes se sont globalement bien déroulées, il est à souligner que nous avons rencontré quelques difficultés. Il s'agit notamment de la non disponibilité de certains, ce qui a retardé l'évolution normale de notre travail.

II. Analyse des données, vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

- **Présentation et analyse des données**

Nous avons présenté les résultats issus des enquêtes sous forme de tableaux. Pour chaque question, la fréquence représente le nombre de réponses obtenues. Le pourcentage est fait par rapport à l'effectif total de l'échantillon qui est de vingt-cinq (25).

Tableau5: Importance des archives

Question : Connaissez-vous l'importance des archives ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
OUI	25	100
NON	0	0
Total	25	100

Interprétation :

Tous les services et agences de la BOA connaissent l'importance des archives. 25 ont unanimement reconnu cette importance, ce qui représente un taux de 100%.

Tableau 6: Fréquence de consultation des documents

Question : Consultez-vous fréquemment les documents d'archives ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
OUI	23	92
NON	2	8
Total	25	100

Interprétation :

Selon les données recueillies, 92 % des répondants consultent fréquemment les documents contre 8 % qui n'ont pas souvent recours aux archives. De l'analyse de ce tableau, il ressort que la majorité des services et agences, soit 92% consultent régulièrement les documents d'archives

Tableau 7 : Motif de consultation des documents

Question : Pour quelle raison consultez-vous ces documents ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
Rectifier une écriture mal passée	12	48
Répondre à une réclamation du client	13	52
Total	25	100

Interprétation :

Il ressort de notre enquête que 52% des enquêtés ont besoin qu'on leur communique l'information pour répondre à la réclamation d'un client contre 48% qui en ont besoin pour la rectification d'une écriture mal passée.

Tableau 8: Moyen utilisé pour obtenir l'information

Question : Par quel moyen sollicitez-vous cette information ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
Téléphone	0	0
Lettre	0	0
e-mail	0	0
Fiche de demande de documents	25	100
Total	25	100

Interprétation :

Selon les données recueillies, 100% des enquêtés sollicitent l'information par la fiche de demande de documents. De l'analyse de ce tableau, il ressort que tous les services et agences procèdent de la même manière pour obtenir l'information, c'est-à-dire par la fiche de demande de documents aux archives

Tableau 9: Appréciation de cette démarche

Question : Trouvez-vous cette démarche contraignante ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
OUI	17	68
NON	8	32
Total	25	100

Interprétation :

D'après nos résultats d'enquêtes, 68% trouvent cette démarche contraignante, 32% ne la trouvent pas contraignante. Il ressort de cette analyse que plus de la moitié trouve cette démarche contraignante.

Tableau 10 : Satisfaction des demandes

Question : En combien de temps votre demande est –elle satisfaite ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
A L'instant	0	0
24 Heures	2	8
Après 72 Heures	10	40
Après une semaine	13	52
Total	25	100

Interprétation :

Selon les données de notre enquête, 0% des services et agences ont satisfaction de leur demande à l'instant, 8 % estiment qu'ils l'ont en 24 heures. 40 % après 72 Heures et 52 % après une semaine. Il ressort de ce tableau qu'aucun service ou agence n'a satisfaction de sa demande à l'instant.

Tableau 11 : Causes des difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande des documents aux archives

Question : Qu'est ce qui est à la base des difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande aux archives ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
La non disponibilité des administrateurs devant valider les fiches de demandes	3	12
La préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relève de son pouvoir	22	88
Total	25	100

Interprétation :

Au vu des résultats de notre enquête, 88 % pensent que la préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir est à la base des difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande. 12 % par contre estiment que c'est la non disponibilité des administrateurs devant valider les fiches de demandes. Il apparait donc que c'est la préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir qui est à la base des difficultés rencontrées.

Tableau 12 : Cause de l'isolement du dépôt d'archives du siège de la banque

Question : Pourquoi le bâtiment abritant les archives est – il isolé de l'agence centrale ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
Le manque de locaux à l'agence centrale	6	24
Le souci de la recherche d'un espace plus approprié pour abriter les documents.	19	76
Total	25	100

Interprétation :

Selon les résultats obtenus, 76% pensent que c'est le souci de la recherche d'un espace plus approprié pour abriter les documents qui serait la cause de l'isolement du dépôt d'archive, contre 24% qui estiment que c'est le manque de locaux à l'agence centrale. De cette analyse, il ressort que c'est pour mieux héberger ses archives qu'un bâtiment extérieur au siège de la banque a été créé.

Tableau 13 : Support de l'information

Question : Auriez –vous souhaité avoir l'information sous une autre forme différente de la forme papier ? (forme numérique par exemple)

Réponses	Effectif	Pourcentage %
OUI	22	88
NON	3	12
Total	25	100

Interprétation :

88 % des services et agences sont d'avis à avoir l'information sous une forme différente de la forme papier contre 12 % qui préfèrent la forme papier. De cette

analyse, il ressort que les services et agences auraient souhaité avoir l'information sous forme numérique.

Tableau 14 : Intégration des TIC dans la gestion des archives.

Question : Que pensez-vous d'une éventuelle intégration des TIC dans la gestion des archives ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
Inutile	0	0
Nécessaire	20	80
Souhaitable	5	20
Total	25	100

Interprétation :

Pour 80% des enquêtés, il est nécessaire de procéder à l'intégration des TIC dans la gestion des archives. 20% le souhaitent vivement. De l'avis de tous, le besoin d'informatiser le Service est pertinent.

Tableau 15: Causes de la non intégration des TIC dans la gestion des archives

Question : Quelles pourraient être les causes de la non intégration des TIC dans la gestion des archives ?

Réponses	Effectif	Pourcentage %
La méconnaissance de l'importance de l'intégration des TIC dans la gestion des archives.	0	0
L'absence d'outils technologiques	25	100
Total	25	100

Interprétation :

Selon les résultats de notre enquête, 100% des services et agences ont opté pour l'absence d'outils technologiques. Il ressort que tous les enquêtés connaissent l'importance de l'intégration des TIC dans la gestion des archives. La non intégration

des TIC dans la gestion des archives est donc due à l'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents.

✓ **Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic**

➤ **Hypothèse 1**

L'analyse des données devait montrer si la préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir explique les difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande de documents aux Archives.

Un taux de 88% de notre échantillon s'est montré favorable à cette affirmation. Alors on en déduit que l'Hypothèse N°1 est vérifiée.

➤ **Hypothèse 2**

Les données recueillies ont montré que l'isolement du dépôt d'archive du siège de la banque s'explique par le souci de rechercher un espace plus approprié pour abriter les documents.

A cet effet, 76% des enquêtés ont confirmé cette hypothèse. Donc, l'hypothèse N°2 est validée.

➤ **Hypothèse 3**

Ici l'enquête devait permettre de savoir la non intégration des TIC dans la gestion des archives est due à l'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents.

Un taux de 100 % a été recueilli. Alors, on en déduit que l'hypothèse N° 3 est vérifiée.

✓ **Etablissement du diagnostic**

Elément de diagnostic lié au problème spécifique N°1

Les difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande des documents aux archives résultent de la préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir.

Elément de diagnostic lié au problème spécifique N°2

L'analyse des données permet de retenir que l'isolement du dépôt d'archive du siège de la banque s'explique par le souci de rechercher un espace plus approprié pour abriter les documents.

Elément de diagnostic lié au problème spécifique N°3

La non intégration des TIC dans la gestion des archives s'explique par l'absence d'outils technologiques devant aider à une communication rapide des documents.

DEUXIEME CHAPITRE :

POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION DE L'INFORMATION.

SECTION I : APPROCHES DE SOLUTIONS

Paragraphe 1 : Approches de solutions au problème spécifique 1 et 3

Les problèmes spécifiques 1 et 3 se rapportent respectivement aux difficultés liées à la validation de la fiche de demande de documents et à la non intégration des TIC dans la gestion des archives. La résolution de ces problèmes passe par l'automatisation du processus de validation de la fiche de demande et l'intégration des TIC dans la gestion des archives.

I. L'automatisation de la fiche de demande

Pour résoudre le problème lié à la validation de la fiche de demandes de documents, nous suggérons que la fiche de demande jusque-là remplie manuellement soit intégrée dans le système INTRANET de la Banque. Ainsi, on obtiendra un formulaire en ligne qui sera intégrée dans le réseau intranet de la BOA pour que cela soit sécurisé.

Il sera question de procéder à la mise en ligne du formulaire de la fiche de demandes de documents d'archives via le réseau intranet.

Formulaire de la fiche de demande en ligne

Service /Agence demandeur :

Agent demandeur :

Date :

Description de(s) la pièce (s) ou du document.

Photocopie :

Original :

N° Dossier ou de(s) la ou des pièce (s) :

Référence de l'opération :

Motifs de la demande :

Signatures et accords

Agent demandeur Chef de s /ce ou Fondé de pouvoirs Contrôle général

Accusé de réception

Agent demandeur Date de réception Archiviste

Ainsi, l'automatisation de la fiche de demande aboutira à un gain de temps considérable. Dorénavant, tout demandeur pourrait remplir le formulaire à partir de la messagerie Outlook. Le demandeur envoie sa requête à l'archiviste avec ampliation aux différents responsables et contrôleurs devant donner leurs autorisations. Ainsi, les demandes passent toujours par les étapes de vérification et de contrôle avant d'atterrir chez l'archiviste.

Il est à noter qu'à chaque étape, l'administrateur concerné valide la demande en y apposant sa signature électronique. La signature électronique est le résultat du calcul informatique effectué par une fonction de chiffrement à

laquelle sont passées les deux éléments suivants : l'empreinte du fichier informatique à signer et une clé permettant d'initialiser la fonction de chiffrement. Les signatures électroniques sont déjà utilisées à la BOA. Chaque agent a donc sa signature.

Le formulaire obtenu servira aux services et agences à envoyer leurs demandes par courriel en se servant de leur système de messagerie interne Outlook.

II. L'intégration des TIC dans la gestion des archives

L'intégration des TIC dans la gestion des archives à la BOA consistera à associer l'ordinateur et l'outil internet dans la gestion quotidienne des documents d'archives. Les TIC offrent la possibilité de produire et de communiquer rapidement l'information dans un secteur où les demandes des clients sont chaque jour plus croissantes.

A. Avantages du courriel en entreprise

Le nouveau grand moyen d'échange au cœur de la société est incontestablement la messagerie électronique. En quelques années, elle a gagné une place de choix pour les

échanges entre et avec les employés au point de supplanter le téléphone et le courrier écrit. Le mail s'est imposé comme l'outil le plus utilisé en entreprise du fait qu'il permet de :

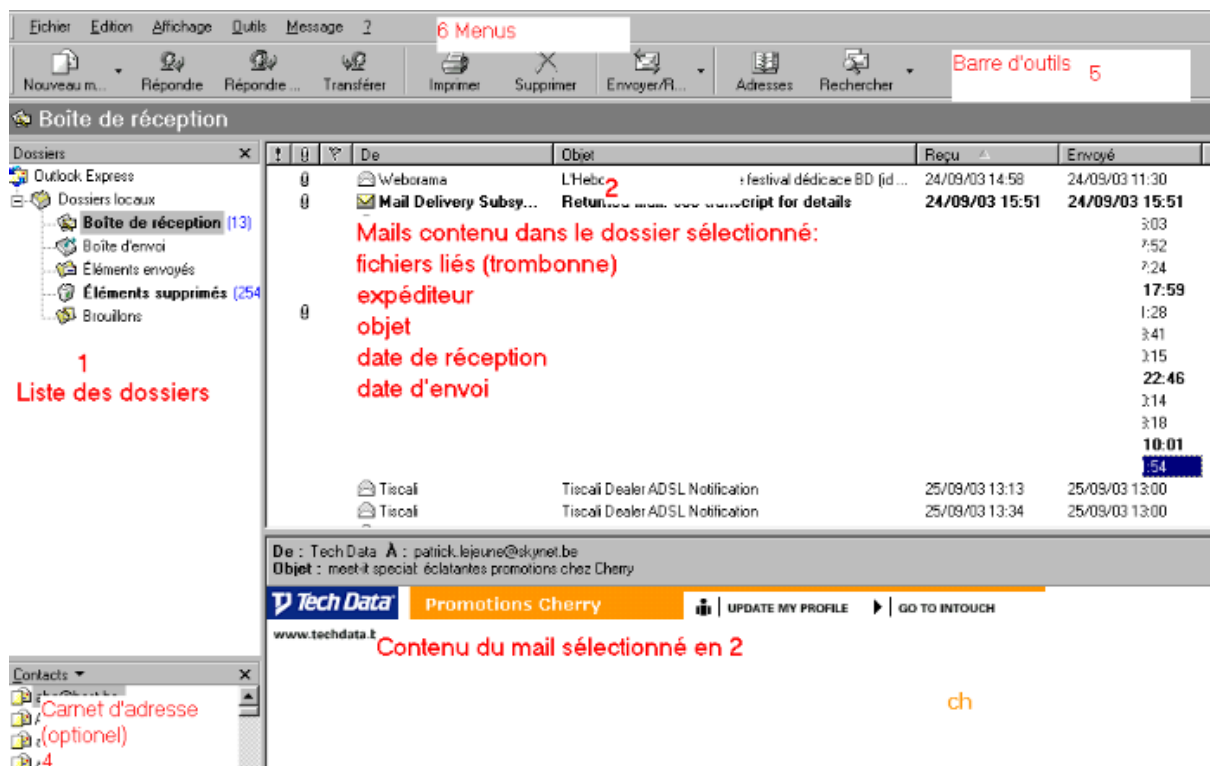
- multiplier les communications indépendamment du nombre de correspondants et leur disponibilité immédiate ;
- assurer la traçabilité et le suivi des échanges ;
- gérer la diffusion de l'information au sein du groupe ;
- classer, archiver et rechercher les communications ;
- il permet d'envoyer une grande variété d'informations pas seulement des messages mais aussi des documents, des photos, et tout autre fichier de données informatisées.
- les messages peuvent être enregistrés très facilement afin de tenir un enregistrement de la correspondance.

Il s'agit également de l'outil qui a le plus révolutionné la communication interne ces dernières années car il a défini une nouvelle manière de penser la transmission des informations. Ses pages, accessibles uniquement depuis un ordinateur de l'entreprise, ou avec une connexion sécurisée depuis l'extérieur (on parle alors d'extranet) sont un portail pour les employés pour accéder à une importante source d'information et d'outils. On y trouve généralement les derniers outils, les dernières nouvelles concernant la vie de l'entreprise, des documentations, un annuaire et parfois des solutions pour effectuer ses demandes de congés ou des demandes de salaire afin de raccourcir le temps des demandes. Les prédispositions actuelles à la centralisation ont même eu tendance à apporter l'intégration des outils de travail. Il est important de noter que la réussite d'un intranet passe par l'appropriation de celles-ci par ses utilisateurs. Il nécessite donc une structuration claire, efficace et une réelle facilité d'accès.

B. L'Utilisation d'Outlook dans la communication des archives.

Outlook offre des outils de gestion du courrier professionnel et personnel de qualité avec un ensemble de fonctionnalités plus complet qui répondent aux besoins de communication des entreprises. De par son nouvel aspect et ses fonctionnalités de courrier avancées, d'organisation, de recherche, de communication et de mise en réseau. Outlook offre une expérience de haut niveau pour rester productif et garder le contact avec tout l'ensemble du réseau personnel et professionnel.

Interface 1

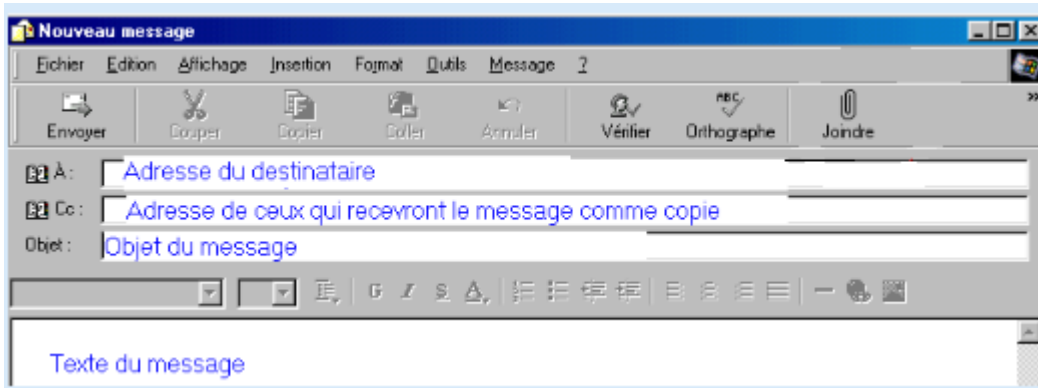


Note explicative de l'interface

- En haut à gauche, la liste des dossiers. Ci-dessus, nous avons sélectionné la boîte de réception ;
- La liste des messages dans le dossier sélectionnés en 1 reprenant un fichier lié éventuel ;
- L'expéditeur (cas de la boîte de réception), l'objet, la date de réception et d'envoi.
- Le contenu du message sélectionné en 2 ;
- Le carnet d'adresse, ceci est paramétré dans notre cas ;
- La barre d'adresse, ici aussi cela peut être paramétré ;

- Les menus d'Outlook.

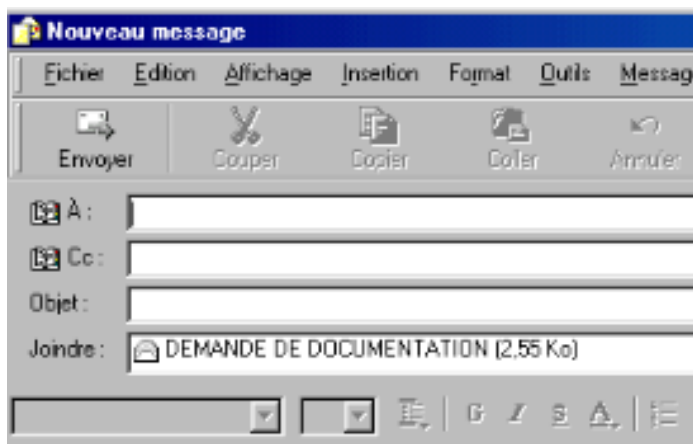
Interface 2



Note explicative de l'interface

Les utilisateurs se serviront de cette interface pour envoyer les demandes d'information à l'archiviste en faisant ampliation aux différents administrateurs devant intervenir dans la validation de la fiche de demande. Il est à noter que la fiche de demande des documents d'archives sera paramétrée et intégrée dans le système. Outlook vérifie automatiquement si de nouveaux messages sont en attente. Par défaut (sans configuration spécifique), il revérifie toutes les 30 minutes lorsque les utilisateurs sont connectés.

Interface 3



Note explicative de l'interface

L'archiviste après avoir accusé réception de la demande avec toutes les autorisations fait la recherche de l'information demandée, procède à sa numérisation, et l'envoie en pièces jointes au demandeur en se servant de l'interface ci-dessus.

Méthode de numérisation

Cette méthode consistera à procéder au scannage qui est la reproduction exacte d'un document sur la mémoire d'ordinateur. Elle permet de sauvegarder tous les traits authentiques du document. La technique du scannage se réalise par l'appareil scanner connecté à un dispositif informatique. Elle aboutit à la fabrication de clichés par balayage électronique. Nous avons une multitude de scanner qui peuvent être utilisés : le scanner plat ; le scanner à défilement, le scanner à tambour, le scanner à diapositives, le scanner à main.

L'archiviste se chargera de scanner le document demandé et d'envoyer le document en l'attachant à un courrier au demandeur. Toute cette démarche se fera via la messagerie électronique Outlook.

Paragraphe 2 : Approches de solutions au problème spécifique **2**

Le problème principal lié à l'éloignement du dépôt d'archives est le déplacement excessif des archivistes. Ce déplacement engendre des risques qu'il ne serait pas superflu d'énumérer, notamment les risques d'accidents de circulation, l'exposition des archives aux intempéries (la pluie, le vent, la poussière...).

Pour pallier ces difficultés, nous suggérons de :

- doter le service des archives d'un moyen de transport adéquat tel qu'un véhicule à 4 roues qui va assurer le déplacement des documents en toute sécurité au cas où l'original serait demandé ;
- installer les archivistes dans les bureaux prévus pour eux au niveau du dépôt d'archives ;
- renforcer le personnel en recrutant des archivistes et des aides-archivistes ;
- doter le service de scanners.

SECTION II : RECOMMANDATIONS

➤ **A l'endroit des autorités de la BOA**

Pour une meilleure amélioration de la communication de l'information bancaire, nous suggérons aux autorités de :

- Autoriser l'utilisation du formulaire en ligne pour la fiche de demande ;
- Sensibiliser les agents à l'utilisation de la nouvelle méthode de validation de la fiche de demande ;
- Mettre à la disposition du service des archives un véhicule pour assurer le transport des documents d'archives au cas où les originaux seraient demandés ;
- Renforcer le personnel archiviste ;
- Doter le service des archives de moyens conséquents pour intégrer les TIC dans la gestion quotidienne.

➤ **A l'endroit des archivistes**

- S'approprier les solutions proposées dans cette étude, notamment l'utilisation du formulaire en ligne ;
- S'associer aux informaticiens pour la réalisation de l'automatisation de la fiche de demande ;
- Poursuivre le traitement physique des documents ;
- S'adapter à la tendance de l'utilisation accrue des TIC dans la gestion des archives.



CONCLUSION GENERALE

Les archives sont l'ensemble des documents quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel produits ou reçus par toute personne physique ou morale, ou par tout service ou organisme public ou privé dans le cadre de son activité. Ces documents sont organisés et conservés à des fins scientifiques, administratives et culturelles. En raison de leur importance, leur organisation devient à la fois une nécessité et une obligation pour toute entreprise.

La chaîne archivistique comprend quatre maillons: la collecte, le traitement, la conservation et la communication. La communication est le dernier et plus important maillon de la chaîne archivistique. Elle justifie et donne sens à la collecte et au traitement. En effet, la conservation n'a de sens que s'il y a une communication en aval. Elle est la raison et la finalité de la mise en place d'un système d'information en général et de celui d'archivage en particulier.

Des résultats de notre travail, il apparaît que les autorités de la BOA ont la volonté et ont compris le bien-fondé de l'organisation des archives. La construction d'un bâtiment bien équipé, exclusivement réservé aux archives et la mise à disposition d'un personnel témoignent de cette volonté.

Cependant, force est de constater que malgré ces acquis, on observe une lenteur dans la communication des documents d'archives dans cette institution.

Pour pallier ce problème lié à la lenteur dans la fourniture de l'information, nous avons proposé une série de solutions dont la mise en œuvre conduira à une communication rapide et efficace de l'information. A cet effet l'automatisation de la fiche de demande, la mise à la disposition du service d'archives de moyens adéquats et l'intégration des TIC dans la gestion des archives.

En dehors des moyens matériel, financier et humain, il faut surtout une volonté manifeste des autorités détentrices du pouvoir de décision. Par ailleurs, la gestion des archives loin d'être l'affaire d'un groupe d'individus (les archivistes) doit être un défi commun et quotidien nécessitant la pleine participation de chaque agent de la banque qui gagnera certainement en temps, en espace et en notoriété.

BIBLIOGRAPHIE

- AGBOTON, A. (2008): « **Contribution à la mise en place d'un service d'archives à l'AAT** » Bénin, ENAM
- ASSAH, N. (2005) : « **Contribution à la dynamisation des archives de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité publique** » ; Bénin, ENAM
- Association des Archivistes Français, (2004) : « *Abrégé d'archivistique : Principes et pratiques du métier d'archiviste* », Paris, Association des archivistes français.
- COUTURE, C. (1996) : « *Le concept de document d'archives à l'aube du troisième millénaire*», Montréal.
- Conseil International des Archives (1988) : « **Dictionnaire des terminologies archivistique** », Paris, CIA
- Décret n°-2007-532 du 02 Novembre 2007 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales en République du Bénin.
- Ecole Nationale des Chartes(1991). **Dictionnaire des archives : de l'archivage au système d'information**. Paris, AFNOR
- La Direction des Archives Nationales (2004) : « *Guide pratique à l'usage des archives dans les administrations : Savoir pour agir* », Bénin.
- OUIKOU, C. (2005) : « **Gestion informatisée des archives : application aux dossiers de séance du conseil des Ministres** », Université d'Abomey-Calavi, ENAM
- SEIDOU, H. (2009): « **Propositions pour l'amélioration de la gestion des Archives de l'Etat Civil de la Mairie de Zagnanado** » ; Bénin, ENAM
- THIOYE, A. : « **LES ARCHIVES BANCAIRES : Archives ou records management ? Boulet ou Mine d'informations à exploiter ?** »,<http://www.amig.fr/articles/banque.htm>

- VERRY, E.(2011) : «**La communication au public**»,
<http://www.piafarchives.org/espaceformation/mod/resource/view.php?id=161>
- VERRY, É. (2011) : « **La communication, ses méthodes, ses publics** »
<http://www.piaf-archives.org/espace-formation/mod/resource/view.php?id=55>

ANNEXES

Liste des annexes

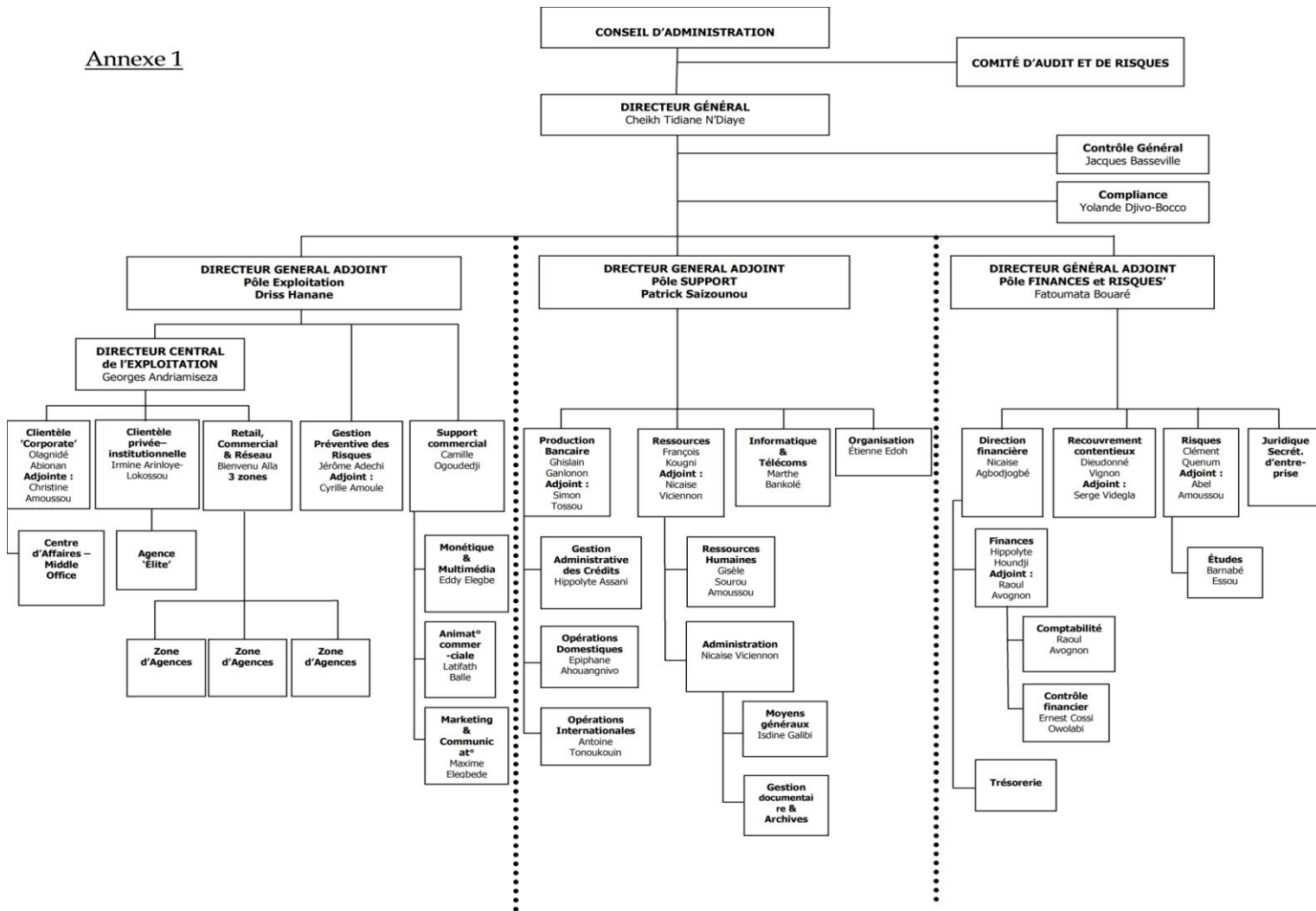
Annexe 1 : Organigramme de la BOA-Bénin

Annexe2 : Questionnaire à l'endroit des services et agences

Annexe3 : Guide d'entretien

Organigramme

Annexe 1



Annexe2

QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX SERVICES ET AGENCES

Madame / Monsieur,

Je m'appelle **HOUNDJREBO Sessi Marie- Gérydine**, étudiante en fin de formation du 1er cycle de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature dans la filière Archivistique. Ce questionnaire est élaboré pour les besoins de la rédaction d'un mémoire en vue de l'obtention du Diplôme de technicien supérieur (diplôme du premier cycle de l'ENAM) en sciences et techniques de l'information documentaire, portant sur le thème : « *Contribution pour une amélioration du processus de communication de l'information dans les services d'archives dans les banques : Cas de la BOA- Bénin.* »

En vous remerciant par avance pour votre collaboration, nous vous invitons à répondre en toute liberté à nos questions, de manière à nous communiquer votre point de vue personnel sur le sujet.

Identification

Nom et Prénoms:

Service/ Poste occupé :

1) Connaissez-vous l'importance des archives ?

- a) OUI
- b) NON

2) Consultez-vous fréquemment les documents d'archives ?

- a) OUI
- b) NON

3.) Pour quel motif consultez-vous ces documents ?

- a) Rectifier une écriture mal passée

b) Répondre à une réclamation du client

4) Par quel moyen sollicitez-vous ces documents ?

a) Téléphone

b) Lettre

c) E-mail

d) Fiche de demande de documents aux Archives

5.) Trouvez-vous cette démarche contraignante ?

a) OUI

b) NON

6.) En combien de temps votre demande est –elle satisfaite ?

a) à l'instant

b) 24 heures

c) après 72 heures

d) après une semaine

7) Qu'est ce qui est à la base des difficultés rencontrées lors de la validation de la fiche de demande aux archives ?

a) La non disponibilité des administrateurs devant valider les fiches de demandes

b) La préoccupation de la hiérarchie de sécuriser les informations et de s'assurer que toutes les autorisations relèvent de son pouvoir

10) Pourquoi le bâtiment abritant les archives est – il isolé de l'agence centrale ?

a) Le manque de locaux à l'agence centrale

b) Le souci de la recherche d'un espace plus approprié pour abriter les documents.

11.) Auriez –vous souhaité avoir l'information sous une autre forme différente de la forme papier ? (forme numérique par exemple)

a) OUI

b) NON

12) Que pensez–vous d'une éventuelle intégration des TIC dans la gestion des archives ?

a) Inutile

b) Nécessaire

c) Souhaitable

13) Quelles pourraient être les causes de la non intégration des TIC dans la gestion des archives ?

a) La méconnaissance de l'importance de l'intégration des TIC dans la gestion des archives

b) L'absence d'outils technologiques

Merci pour votre collaboration

Annexe3

Entretien avec les archivistes

ENTRETIEN

- 1) Présentez-nous votre institution ?
- 2) Comment le service d'archives fonctionne-t-il ?
- 3) Comment le dépôt est-il organisé ?
- 4) Pourquoi le dépôt est éloigné de l'agence centrale ?
- 5) Comment se fait le transfert des documents au dépôt ?
- 6) Les services et agences consultent –il fréquemment les documents d'archives ?
- 7) Quels sont les documents souvent consultés ?
- 8) Comment procède les services et agences pour obtenir l'information ?
- 9) Comment se fait la transmission de la fiche de demande de documents aux archives ?
- 10) En combien de temps les demandes sont –elles satisfaites ?
- 11) Qui sont autorisés à rechercher les documents dans le dépôt ?
- 12) Que pensez-vous d'une éventuelle intégration des TIC dans la gestion des archives ?

C. La communication des documents	14
1. Motif de consultation des documents	15
2. Moyen d'accès aux documents	15
II. Inventaire des atouts et faiblesses	18
A. Les Atouts	18
B. Les faiblesses	18
SECTION II : CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE	20
Paragraphe 1 : Choix du sujet et justification de la problématique.....	20
I. Choix de la problématique	22
II. Justification de la problématique	22
Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique.....	23
I. Spécification de la problématique	23
II. Détermination des séquences de résolution de la problématique	24
PREMIER CHAPITRE:	25
CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE	25
SECTION I : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE	26
Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature	26
A. Objectifs de l'étude	26
II. La revue de littérature et le tableau de bord de l'étude	29
A. La revue de littérature	29
Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : méthodes	34
empiriques et approches théoriques	34
I. Approches théoriques	34
II. Méthodes empiriques	34
A. Observation directe	34
B. Recherche documentaire	34
C. Enquête	35
SECTION II : COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES	36
Paragraphe 1 : Présentation des données issues des entretiens	36
I. Présentation des résultats des entretiens	36
II. Analyse des résultats d'entretien	36
Paragraphe 2 : Enquêtes par questionnaire	37
I. De la préparation de l'enquête à la présentation des résultats	37

II. Analyse des données, vérification des hypothèses et établissement du diagnostic	38
DEUXIEME CHAPITRE :	49
POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION DE L'INFORMATION.	49
SECTION I : APPROCHES DE SOLUTIONS	50
Paragraphe 1 : Approches de solutions au problème spécifique 1 et 3	50
Paragraphe 2 : Approches de solutions au problème spécifique 2	57
SECTION II : RECOMMANDATIONS	58
CONCLUSION GENERALE.....	59
BIBLIOGRAPHIE.....	62
ANNEXES	64
Table des matières.....	71