



REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION



MEMOIRE DE FIN DE FORMATION AU CYCLE I POUR
L'OBTENTION DU DIPLOME DE TECHNICIEN SUPERIEUR

OPTION :

**Sciences et Techniques de
l'Information Documentaire (STID)**

FILIERE :

Archivistique

THEME

**Contribution à la mise en place d'un service
d'archives a l'Agence Africaine de Tourisme**

Réalisé et soutenu par :

Dinaldine Nidile AGBOTON ADANHODE

Sous la direction de :

**Maître de stage :
Mme LOHENTO Stéphanie**

**Directeur de mémoire :
M. LABITAN Alphonse**

Année académique : 2008-2009

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT :

VICE-PRESIDENT :

MEMBRE :

*L'École Nationale d'Administration et de
Magistrature n'entend donner aucune
approbation ni improbation aux opinions
émises dans ce mémoire.*

*Ces opinions doivent être considérées comme
propres à leurs auteurs.*

DEDICACE

A



Mon père Maxime ADANHODE



Ma mère Hélène DAVAKAN



Mon ami Mombinou DORICHAMOU

REMERCIEMENTS

A

- ✚ Mes frères et sœurs pour l'amour et le soutien qu'ils témoignent à mon égard.
- ✚ Mes tantes et mes oncles pour leur affection
- ✚ Tous les enseignants du CEFOCI pour le savoir faire et l'abnégation dont ils font preuve.
- ✚ Monsieur Alphonse LABITAN pour avoir accepté de diriger ce travail.
- ✚ Monsieur Rufin HOUNKPE pour son aide.
- ✚ Britanicus VINAGBE pour sa sympathie et sa promptitude à vouloir m'aider.
- ✚ Mes camarades de la XXIV^e promotion de la STID.
- ✚ Mes oncles et tantes qui m'ont aidée dans la réalisation de la présente étude.
- ✚ Tous mes amis qui d'une manière ou d'une autre m'ont aidée et soutenue pendant la réalisation de ce mémoire.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AAT : Agence Africaine de Tourisme

ASTA : American Society of Travel Agencies Association

ATA : Africa Travel Association

BEST : Brevet d'Études Spécialisées en Tourisme

CET : Centre d'Études Touristiques

CNSS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale

CWT: Carlson Wagon-lit Travel

DEPS : Diplôme d'Études Professionnelles Spécialisées.

DHL : Dalsey, Hillblom and Lynn (Initiales des noms des fondateurs de la Compagnie)

FISAVET/AOC : la Fédération Inter États des Syndicats des Agences de Voyages et de Tourisme de l'Afrique de l'Ouest et du Centre

GSA : General Sales Agent

IATA : International Air Transport Association

IPTS : Impôt Progressif sur Traitement de Salaire

IATA/FUAAV : International Air Transport Association Fédération Universelle des Associations d'agences de Voyages

Nbre : Nombre

OMT : Organisation Mondiale du Tourisme

TVA : Taxe sur Valeur Ajoutée

TVS : Taxe sur Véhicules de Société.

UCAO : Université Catholique d'Afrique de l'Ouest

VPS : Versement Patronal sur Salaire

% : Pourcentage

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt

Tableau n°2 : Tableau de bord de l'étude

Tableau n°3 : La représentation des archives

Tableau n°4: Le recours aux documents d'archives

Tableau n°5 : Le rangement des archives

Tableau n°6 : La conservation des documents

Tableau n°7 : Difficulté d'accès aux documents

Tableau n°8 : L'intérêt des autorités pour les archives

Tableau n°9 : Absence de répertoire des rapports de stages

Tableau n°10 : La conservation des archives

Tableau n°11 : La nécessité de création d'un service d'archives à l'AAT

Tableau n°12 : Connaissance de la Direction des Archives Nationales

Tableau n°13 : Calendrier de conservation

Tableau n°14 : Répertoire des rapports de stage

GLOSSAIRE DE L'ÉTUDE

Analyse : Description concise et précise du contenu d'un document ou d'un groupe de documents.

Archives (1) : Ensemble des documents, quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou morale, et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de leur activité.

Archives (2): Bâtiment où sont conservées et communiquées les archives.

Archives courantes : Dossiers ouverts ou récemment clos, conservés dans les bureaux pour le traitement des affaires.

Archives intermédiaires : Dossiers qui n'étant plus d'usage courant doivent être conservés par l'organisme producteur essentiellement pour les besoins administratifs ou juridiques.

Archives définitives : Documents conservés sans limitation de durée.

Base de données : Ensemble de données organisées en vue de leur utilisation par des programmes correspondant à des applications distinctes et de manière à faciliter l'évolution indépendante des données et des programmes.

Bordereau de versement : Relevé détaillé des articles constituant un versement fait aux Archives.

Cadre de classement : Schéma rationnel établi pour le classement d'archives par fonds, séries et sous-séries.

Cote : Ensemble de symbole (lettres, chiffres, signes) affecté à chaque article pour le classer et l'identifier.

Dossier : Ensemble des documents réunis ou élaborés pour la conduite et le traitement d'une affaire.

Durée d'utilisation administrative : Délai, exprimé en années, pendant lequel un document est indispensable à l'activité d'un service, pour des

raisons juridiques ou des impératifs de gestion. Durant cette période le document ne peut être détruit.

Entreprise : Unité économique de production. Il faut comprendre aussi par ce terme administration et organisation.

Fonds d'archives : Ensemble de documents d'archives qu'une personne physique ou morale a rassemblés ou produits dans l'exercice de ses fonctions.

Titre de transport : C'est un document qui permet au voyageur de justifier du paiement de son trajet. Il s'agit spécifiquement du billet d'avion.

RESUME

Notre stage de fin de formation à l'Agence Africaine de Tourisme nous a permis d'orienter notre recherche sur la problématique de la contribution à la mise en place d'un service d'archives dans cette structure. Le problème général de cette problématique est l'absence d'un service d'archives à l'AAT. Les problèmes spécifiques liés à ce dernier sont : l'engorgement des bureaux par des documents dépourvus d'utilité administrative ; l'accès difficile aux documents et leur trouvaille au moment inopportun ; le non traitement des ouvrages disponibles au CET-AAT. L'objectif général de cette étude est de contribuer à la mise en place d'un service d'archives à l'AAT. Les objectifs spécifiques sont de : contribuer au désengorgement des bureaux en séparant les documents encore utiles dans les bureaux de ceux qui ne le sont plus ; organiser et classer les archives intermédiaires à des fins de recherche ; organiser la bibliothèque du CET-AAT et créer un répertoire pour les rapports de stage. L'engorgement des bureaux et l'accès difficile aux documents s'expliquent par la confusion des documents de tout âge et de toute provenance. Le non traitement des collections disponibles à la bibliothèque du CET-AAT est dû à l'absence de personnel qualifié pour la documentation.

Pour collecter les données nous avons utilisé un questionnaire et un guide d'entretien. Des informations collectées, il apparaît que notre hypothèse relative au manque d'intérêt pour les archives de la part des autorités est fautive. En effet, ils y accordent un intérêt, mais la politique adoptée est inadéquate. Nous avons en conséquence proposé des solutions pour la mise en place d'un service d'archives. Enfin nos recommandations sont allées d'une part à l'endroit des autorités et d'autre part à l'endroit du personnel de l'AAT.

SOMMAIRE

Introduction générale

Chapitre préliminaire : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique

Section 1 : De la présentation de l'Agence Africaine de Tourisme au ciblage de la problématique.

Paragraphe 1 : Présentation de l'Agence Africaine de Tourisme

Paragraphe 2 : Etat des lieux de base

Section 2 : Ciblage de la problématique et justification du sujet

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et vision globale de résolution

Chapitre premier : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude

Section 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude

Section 2 : Collecte et analyse des données

Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

Chapitre deuxième : Approches de solution et conditions de leur mise en œuvre

Section 1 : Approches de solutions

Paragraphe 1 : Solutions à l'engorgement des bureaux et à l'accès difficile aux documents

Paragraphe 2 : Approches de solutions à la mauvaise gestion de la bibliothèque

Section 2 : conditions de mise en œuvre

Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions aux problèmes d'engorgement des bureaux et d'accès difficile aux documents

Paragraphe 2 : Condition de mise en œuvre des solutions aux problèmes d'organisation de la bibliothèque du CET

Conclusion

Bibliographie

Annexes

Introduction générale

Qu'elles soient définies comme documents, quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou morale, et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de son activité, les archives sont la matérialisation de l'activité administrative. Contrairement à la croyance populaire qui désigne par archives les « *vieux documents* », une donnée répondant aux critères précisés dans la définition devient archive dès sa création. Il n'est donc pas nécessaire qu'elle soit vieille. Toute administration (gouvernement, société commerciale, association, etc.) doit conserver ses archives, notamment pour :

- la gestion de ses affaires ;
- la justification de ses droits et obligations et le maintien de la documentation ;
- la sauvegarde d'une mémoire institutionnelle stable et authentique.

Ces informations produites au quotidien ont besoin d'une organisation pour répondre au principe archivistique. Pour la sauvegarde de cette dernière, le travail de l'archiviste consiste en l'observation de deux (02) principes rigoureux : le principe du respect des fonds et la théorie des trois (03) âges.

Paradoxalement, les entreprises et sociétés installées au Bénin n'ont pas encore compris la nécessité d'organiser leurs archives. C'est le constat acerbe que nous avons fait dans notre structure d'accueil de stage, l'Agence Africaine de Tourisme. Cette organisation représente un maillon important pour le développement du tourisme au Bénin. Le secteur du tourisme est en plein essor depuis ces dix (10) dernières années à travers les agences de voyages qui produisent une masse importante de documents quotidiennement. Ainsi la plupart des documents produits par cette structure est constituée essentiellement de titres de transport et de factures. Malheureusement cette agence créée depuis une dizaine d'années ne dispose pas d'un service d'archives. C'est pour prévenir d'éventuels problèmes que

pourraient causer l'accès difficile à ces documents que nous avons orienté notre étude sur le thème : «**contribution à la mise en place d'un service d'archives à l'Agence Africaine de Tourisme**».

L'étude s'articulera autour de trois (03) principaux chapitres :

- Le chapitre préliminaire traitera des constats faits sur la pratique archivistique à l'AAT.
- Le chapitre premier exposera les objectifs et hypothèses, la collecte et l'analyse des données de l'étude.
- Le chapitre deuxième abordera les approches de solutions et leurs recommandations.

CHAPITRE PRELIMINAIRE

*Cadre institutionnel de l'étude,
observations de stage et ciblage
de la problématique*

A partir de la présentation de notre structure d'accueil et de l'état des lieux de base, nous ciblerons la problématique et justifierons le sujet choisi.

SECTION 1 : De la présentation de l'Agence Africaine de Tourisme au ciblage de la problématique

Nous présenterons l'Agence Africaine de tourisme (Paragraphe 1er) pour pouvoir faire l'état des lieux (Paragraphe 2ème).

Paragraphe 1 : L'agence africaine de tourisme :

historique, structure et fonctionnement

A-Historique

La direction générale de l'Agence Africaine de Tourisme (AAT) est située à Cotonou au quartier SCOA GBETO sur la voie pavée en allant de l'église St Michel à la société CABOMA. Elle a une annexe, (AAT-port), située non loin du Port Autonome de Cotonou. Elle a aussi une succursale à OUAGADOUGOU (Burkina Faso). L'AAT est titulaire d'une licence catégorie A¹. Au Bénin elle a été créée le 14 Janvier 1999. Elle est régie par l'arrêté N°077/MCAT/DC/DTH/SERAT portant octroi de la licence d'agence de voyages à « Agence Africaine de Tourisme » (Voir annexe 1). Cette licence a été signée à Cotonou le 07 juin 1999.

En novembre 2001, l'AAT a ouvert avec l'accord du gouvernement Burkinabé sa succursale : AAT-Ouaga. Monsieur Richard LOHENTO, son Directeur Général a précédemment été Directeur de l'Office National du Tourisme et de l'Hôtellerie (DTH). En février 2000, deux (02) ans après sa création, elle a reçu l'agrément IATA (International Air Transport Association). Un (01) an après cet agrément, elle en a reçu deux (02) autres :

¹ C'est la catégorie la plus élevée des licences d'agence de voyages qui permet d'exercer toutes les activités afférentes.

l'un AMADEUS qui lui donne le droit de former et de recycler des agents de comptoirs des agences de voyages de la sous région en techniques de billetterie. L'autre agrément de IATA/FUAV (International Air Transport Association / Fédération Universelle des Associations d'Agences de Voyages) lui donne le droit de former les agents de comptoir en tarification manuelle.

En respect des procédures et de la réglementation IATA relatives à l'exercice des activités de représentation des compagnies aériennes, l'Agence Africaine de Tourisme, un (01) an après son installation a ressenti le besoin de créer une société Général Sales Agent (GSA). La Société Africaine de Représentation des Compagnies Aériennes (SARCA) fut alors créée le 21 mars 2001. Son but était essentiellement d'exercer l'activité GSA que ne pouvait mener AAT en raison de son statut d'Agence de Voyages IATA. La SARCA est une entité juridiquement distincte de l'AAT et elle jouit d'une personnalité morale autonome. Néanmoins elle est associée à AAT dont l'agence de voyages, AAT-Voyages émet les titres de transport.

Il convient de signaler qu'en 2001, AAT a été sollicitée par une nouvelle compagnie du nom de Zircon Airways, compagnie d'origine britannique et immatriculée au Bénin, pour être son GSA dans tous les pays de l'Afrique de l'Ouest et du Centre. Toutes les démarches administratives en vue du démarrage des activités de la compagnie en Afrique de l'Ouest et du Centre avaient été conjointement menées par Zircon Airways et AAT.

C'est alors que la SARCA démarra ses activités. Mais les actionnaires de Zircon Airways qui avaient réalisé d'importants investissements à Cotonou et mis en place le personnel de la compagnie avaient, contre toute attente abandonné le projet en raison des difficultés que rencontrait leur direction à Londres. SARCA, qui avait formalisé les déclarations auprès des institutions de la place demanda donc le 24 juillet 2001 la suspension de ses activités au Bénin par courrier adressé au Directeur des Grandes Entreprises.

Mais quelques mois plus tard, en janvier 2002, la société SARCA a signé avec la compagnie Inter Air South Africa un contrat de représentation au Burkina Faso. SARCA a donc réellement exercé par cette relation, son activité de GSA qui devait être complétée en 2003 par la représentation de la compagnie Air Mauritanie, toujours au Burkina Faso.

Tour à tour ces deux (02) compagnies ont l'une modifié son Routing² par la suppression de l'escale de Ouagadougou plus rentable et l'autre suspendu ses vols dans plusieurs pays dont le Burkina Faso. Les démarches visant à informer le service des impôts de la suspension conséquente des activités de SARCA au Burkina avaient été engagées.

C'est donc plus tard, en mai 2008 à la suite d'un appel d'offres lancé par Ceiba Intercontinental, la compagnie nationale équato-guinéenne que SARCA a été retenue pour représenter la compagnie au Bénin. Le contrat signé a permis le lancement le 02 juillet 2008 des activités de la compagnie équato-guinéenne à Cotonou.

SARCA est organisée en trois départements à savoir :

- Département administratif,
- Département commercial, chargé de la promotion,
- Département d'exploitation chargé de l'escale.

L'AAT est membre de plusieurs associations internationales de tourisme. Au nombre de celles-ci nous pouvons citer:

- la Fédération Inter Etats des Syndicats des Agences de Voyages et de Tourisme de l'Afrique de l'Ouest et du Centre (FISAVET/AOC),
- Africa Travel Association (ATA),
- American Society of Travel Agencies Association (ASTA),

² Circuit du trajet effectué par une compagnie pendant un vol

- Carlson Wagon-lit Travel (CWT)

B- Organisation et fonctionnement

✎ Organisation

L'AAT est structurée en quatre (04) grands départements à savoir :

- La direction générale dont dépend directement l'ingénierie touristique, l'assistance à la gestion hôtelière, le marketing, la promotion touristique, le secrétariat, le service commercial, le service de contrôle et de vérification interne, le Centre Etudes Touristiques (CET), l'agence de voyage et la comptabilité.
- Le Centre d'Etudes Touristiques CET-AAT avec un Directeur des Etudes dont dépendent le service des études et la surveillance générale.
- Le service comptabilité avec les postes suivants : la caisse, la facturation et le recouvrement.
- L'agence de voyage avec des postes tels que : le chef d'agence, le chef comptoir, le chef produit, le guide forfaitistes, les agents de comptoir et les chauffeurs.

L'AAT est prestataire de service de trois (03) grandes catégories que sont :

- ✓ *La billetterie* : Comme dans toute agence de voyages c'est sa principale activité. Ainsi l'AAT réserve, émet et vend des titres de transport de toutes les destinations du monde grâce à son agrément IATA.

Il existe différents types de titres de transport émis par l'AAT :

♣ Billet manuel

C'est un billet à papier cartonné, établi en plusieurs exemplaires. Il est rédigé à la main. Il comporte les textes de la convention de

Varsovie (annexe 2) ainsi que toutes les données nécessaires à l'identification du passager et de toutes les données ayant rapport avec le déroulement de son voyage.

Ce type de billet comporte jusqu'à quatre (04) coupons qui sont : coupon comptable, coupon agent, coupon vol, coupon passager. (Voir annexe 3)

♣ Billet automatisé

Il est aussi un billet à papier cartonné mais sa particularité réside dans le fait qu'il n'est pas rédigé à la main. Il est émis par le biais des différentes dispositions d'impression par lesquelles les données sont générées par l'ordinateur. Il comporte les mêmes renseignements que le billet manuel. (Voir annexe 4)

♣ Le billet électronique (annexe 5)

Un billet électronique se présente sous la forme d'un fichier électronique dont les informations son contenu dans la base de données du transporteur en mémoire d'ordinateur. Chaque base de données de transporteur comporte les mêmes « cases » ou descriptions d'élément qu'un billet de passage. Mais pour accéder à ce fichier, il faut nécessairement avoir le système informatisé de gestion des réservations de vol qui est : Amadeus, il propose la confirmation et garantit des réservations grâce à une liaison unique appelé Amadeus Access.

- ✓ *Tour operating* : c'est la production et la vente directe et indirecte de produits touristiques ; la réservation de chambres d'hôtel, d'autobus et de spectacles ; organisation de conférences et de séminaires ; la location de véhicules de tout genre ; le marketing ; la conception et la

valorisation de produits touristiques ; l'hôtellerie et la restauration ; la promotion et la commercialisation des produits touristiques ; l'étude de projet et appui institutionnel.

- ✓ *Formation et cabinet d'études en tourisme*: il s'agit de l'animation du CET. Celui-ci assure les formations initiales Brevet Etudes Spécialisées en Tourisme (BEST), de Brevet de Techniciens Supérieur (BTS), et de licence professionnelle Diplôme d'Etudes Professionnelles Spécialisées (DEPS). Il offre aussi des formations continues de licence en gestion du transport aérien, management aéroportuaire, de technicien aéronautique, d'Amadeus, et de tarification manuelle.

✎ *Fonctionnement*

➤ La Direction Générale

Le Directeur Général gère les problèmes liés à la gestion du personnel, répartit les tâches et s'occupe personnellement des clients particuliers.

➤ Le Chef d'Agence

Il gère, suit et contrôle les opérations concernant le département Agence de Voyages. Il travaille en liaison avec le Chef Comptoir.

➤ Le Chef Produit

Il est chargée de la section tourisme du département Agences de Voyages, il conçoit et met en place des produits touristiques tels que : les voyages à forfait. Il négocie et établit les tarifs des produits à

commercialiser, la location des véhicules. Il gère les dossiers et les carnets de voyages remis aux touristes. Il est aidé dans ses attributions par les agents forfaitistes.

➤ Le Chef Comptoir

Il s'occupe de la section billetterie du département agence de voyages. il est responsable de l'émission des titres de transport (billet d'avion). Il vend des produits touristiques de l'agence et négocie des tarifs aux clients.

➤ Service Comptabilité

Ce service est composé d'un Chef Comptable, de deux (02) comptables et d'une (01) caissière. Il s'occupe de l'encaissement des frais de titres de transport vendus et du revenu des prestations d'autres services. Il gère les finances de l'agence et assure le recouvrement des créances.

➤ Le Secrétariat

Il est le centre des informations. Ce service est assuré par une Secrétaire Particulière qui gère les correspondances et assure l'expédition du courrier départ. Au secrétariat les correspondances sont bien classées dans des chronogrammes et sont consultées chaque jour par des agents qui en ont besoin pour le travail administratif.

Elle s'occupe de la liaison téléphonique de l'Agence et assure la bonne tenue des archives de l'AAT.

➤ Le Directeur des Etudes

Il s'occupe de tout ce qui a rapport avec le département formation du Centre d'Etudes Touristiques de l'AAT. Il est aidé dans sa mission par une assistante à la formation.

➤ L'Assistante à la formation

Elle s'occupe de l'inscription, des renseignements, du suivi des étudiants et professeurs. Elle assure la bonne marche du centre d'études.

➤ Les chauffeurs

Ils sont à la disposition de l'agence en ce qui concerne la location des véhicules, les courses à effectuer et autres services de l'agence ; ils assurent l'entretien du parc de véhicules et ont à leur tête un chef parc.

Après cette présentation, quelles sont les observations que nous avons faites lors du stage ?

Paragraphe 2 : Etat des lieux de base

A-Situation actuelle des archives et typologie des documents

✎ Au Centre d'Études Touristiques

Notre stage s'est déroulé dans les deux (02) principaux départements de l'AAT. Nous avons fait deux (02) mois au Centre d'Etudes Touristiques de l'AAT puis un (01) mois à l'agence de voyages. Le problème que le rangement des documents du CET-AAT a posé est que la plupart des rapports de BTS est restée à l'Université Catholique d'Afrique de l'Ouest (UCAO) parce que pendant les premières années les étudiants du CET passaient leur examen à l'UCAO. Le CET n'avait pas en ce moment l'agrément pour faire passer le BTS national à ses étudiants. Au nombre de ces documents ceux qui sont restés au CET sont justes déposés dans des armoires sans ordre logique de classement. Ainsi il n'y a aucun répertoire pour les mémoires des élèves qui sont formés par le CET-AAT.

✎ *A l'agence de voyages*

Nous avons remarqué que les correspondances de l'AAT sont bien classées a priori. Elles sont les seuls documents que nous avons retrouvés en ordre. Elles sont dans des chronogrammes rangés par année sur des rayons en bois. Nous avons retrouvé les documents de la comptabilité très mal organisés (classés). Certains de ces documents étaient dans des chemises et des sous chemises avec des analyses plus ou moins cohérentes ; d'autres sont empilés comme des liasses attachés par des cordes et déposés sur les rayons, d'autres encore sont regroupés dans des sacs qu'ils ont pris l'habitude d'appeler « rebut ».

✎ *Typologie des documents*

Au nombre des documents que nous avons traités à l'AAT, on peut distinguer les documents de natures suivantes :

- Les contrats,
- Les états financiers,
- Les bordereaux d'envoi DHL,
- Les bordereaux de versement,
- Les bulletins de notes,
- Les bulletins de paie,
- Les cahiers de caisse,
- Les correspondances,
- Les dossiers de créance,
- Les dossiers des étudiants,
- Les dossiers des prestataires de services,
- Les dossiers du personnel,
- Les états de ventes,
- Les factures,

-
- Les ouvrages de référence spécialisés en tourisme,
 - Les rapports de stage,
 - Les relevés d'assurance,
 - Les relevés d'impôts (TVS/PPS/IPTS/VPS),
 - Les relevés de cotisation à la CNSS,
 - Les relevés de TVA,
 - Les relevés de banques.

B- Inventaire des atouts et problèmes

Après l'observation du système de fonctionnement de l'AAT et l'état des lieux de base, il serait convenable de faire l'inventaire des atouts et des problèmes. Les atouts sont les forces et les opportunités, les acquis et les résultats positifs tandis que les problèmes sont les faiblesses et les menaces.

○ Inventaire des atouts

- Le classement adéquat des correspondances.

○ Inventaire des problèmes

- L'inexistence d'un service d'archives,
- L'inexistence de répertoire des rapports de stage,
- La mauvaise conservation des archives existantes,
- Le difficile accès aux documents financiers,
- Les documents sont entassés dans des chemises déposées sur des rayons, d'autres sont déposées à même le sol dans les bureaux ou encore sous les rayons,
- Les archives sont gérées par la Secrétaire Particulière,

-
- Le Directeur des Etudes garde dans son bureau les dossiers des étudiants et les rapports produits par ces derniers et tout ceci dans une armoire hermétiquement fermée.

La structure ayant été présentée et les problèmes identifiés, il nous faut donc cibler les problèmes sur lesquels doit porter notre recherche.

Section 2 : Ciblage de la problématique et formulation du sujet

Nous choisirons la problématique de notre recherche (paragraphe 1^{er}) avant de la spécifier et de déterminer une vision de résolution (paragraphe 2^{ème}).

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et formulation du sujet

A- Choix de la problématique

Toutes les faiblesses ci-dessus énumérées sont regroupées en deux (02) problématiques différentes telles que présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau n°1 : Regroupement des problèmes spécifiques par centre d'intérêts

N°	Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	Problématique
1	Gestion des archives de l'AAT.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le mauvais rangement des documents dans les bureaux ➤ Difficultés d'accès aux documents en cas de besoin. 	La lenteur administrative dans l'organisation des activités.	Problématique de l'amélioration d'une bonne gestion des archives.
2	La sauvegarde des archives produites par l'AAT.	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Engorgement des bureaux par des documents dépourvus d'utilité administrative, ✘ L'accès difficile aux documents en cas de besoin, ✘ Le non traitement des ouvrages et collections de la bibliothèque du CET. 	Absence d'un service d'archives à l'AAT	Problématique de la mise en place d'un service d'archives à l'AAT

B- Formulation du sujet

Une analyse des différents problèmes identifiés lors de la restitution des observations de l'état des lieux de base laisse percevoir que les centres d'intérêts présentent des problématiques auxquelles l'AAT devra résolument

faire face dans le but d'améliorer ses prestations. Ainsi avons-nous ciblé deux (02) problématiques que sont :

- Importance de la mise en place d'un service d'archives à l'Agence Africaine de Tourisme.
- Problématique de l'amélioration de la gestion des archives produites par l'Agence Africaine de Tourisme,

Bien que ces problématiques soient toutes deux (02) importantes nous nous consacrerons à la résolution d'une seule étant donné que notre étude ne peut porter sur les deux (02) à la fois. Au regard de nos connaissances en sciences et techniques de l'information documentaire nous avons choisi de résoudre la problématique relative à l'importance d'un service d'archives. Pour mener à bien l'étude de cette problématique, nous avons choisi le sujet : « contribution à la mise en place d'un service d'archives à l'AAT ».

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et vision globale de la résolution

A- Spécification de la problématique

✎ Importance pour le cadre de l'étude

La fonction archivistique a évoluée et s'est étendue au monde du travail que constituent les entreprises privées. Aujourd'hui une entreprise privée qui a le souci de prospérité doit forcément disposer d'un dépôt d'archives qui constitue sa mémoire, indispensable pour sa continuité administrative.

Dans cette logique nous nous consacrerons dans notre étude, à résoudre les problèmes spécifiques relevés au niveau de l'AAT, qui sont l'expression tacite de l'absence d'un service d'archives.

☞ *Spécification des problèmes de l'étude*

Au regard des problèmes spécifique entraînés par l'absence d'un service d'archives à l'AAT il est donc primordial de résoudre cette problématique en abordant les problèmes spécifiques ci-après :

- Engorgement des bureaux par des documents dépourvus d'utilité administrative,
- L'accès difficile aux documents existants,
- Le non traitement des ouvrages et collections de la bibliothèque du CET.

B- Vision globale de résolution de la problématique

☞ *Étape primaire*

Pour résoudre les problèmes spécifiques, nous adopterons une démarche méthodologique, qui nous permettra de fixer les objectifs, d'émettre les hypothèses, de passer en revue les contributions de certains auteurs qui ont abordé ces problèmes.

☞ *Étape secondaire*

A cette étape, nous mènerons une enquête sur le public cible à travers un questionnaire. Après la collecte des données, nous les analyserons afin d'établir les diagnostics de l'étude. Enfin, nous proposerons des essais de solution pour la mise en place d'un service d'archives à l'AAT.

CHAPITRE PREMIER

*Conception et mise en
application du cadre théorique
et méthodologique de l'étude*

Ce chapitre sera consacré au cadre théorique et méthodologique de notre étude (section 1) et à la collecte et l'analyse des données (section2).

Section 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Nous exposerons les objectifs et hypothèses de l'étude et ferons la revue de littérature (paragraphe 1^{er}), avant de choisir notre méthodologie (paragraphe 2^{ème}).

Paragraphe1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

A-Les objectifs et hypothèses de l'étude

☞ Objectifs de l'étude

✓ Objectif général

Contribuer à la mise en place d'un service d'archives à l'AAT.

✓ Objectifs spécifiques

- ♣ Séparer les documents encore utiles de ceux qui ne le sont plus.
- ♣ Classer les archives intermédiaires à des fins de recherche.
- ♣ Organiser la bibliothèque du CET et élaborer un catalogue des ouvrages et collections disponibles.

☞ Hypothèses de l'étude

Elles sont élaborées tant au niveau spécifique qu'au niveau général de l'analyse, elles sont formulées à partir des problèmes spécifiques et du problème général identifiés.

☞ Causes et hypothèses de l'étude

Elles sont élaborées tant au niveau spécifique qu'au niveau général de l'analyse et sont donc formulées à partir des problèmes spécifiques. Une fois nos hypothèses spécifiques seront justes et les objectifs spécifiques atteints, le problème général pourra être résolu.

✓ Cause et hypothèse liées au problème spécifique n°1

Les bureaux de l'AAT regorgent de documents dépourvus d'utilité administrative. Ce phénomène s'explique par la méconnaissance des principes fondamentaux d'archivage de la part des responsables.

Nous formulons l'hypothèse de la manière suivante : la méconnaissance des principes fondamentaux d'archivage de la part des responsables explique l'engorgement des bureaux par des documents dépourvus d'utilité administrative.

✓ Cause et hypothèse liées au problème spécifique n°2

À la suite de l'analyse du problème que pose l'accès difficile aux documents en cas de besoin nous avons retenu comme cause l'accumulation des documents de toute nature dans les bureaux.

Nous émettons l'hypothèse suivante : l'accumulation des documents du premier âge avec ceux du deuxième âge explique l'accès difficile aux documents en cas de besoin.

✓ Cause et hypothèse liées au problème spécifique n°3

Le non traitement des ouvrages et collections du CET gérée par l'assistante à la formation est la conséquence de l'absence de personnel qualifié en documentation.

L'hypothèse spécifique liée à ce problème est la suivante : le non traitement des ouvrages et collections du CET s'explique par le manque de personnel qualifié en documentation.

Tableau de bord de l'étude

Ce tableau présente le résumé de : la problématique choisie, les problèmes spécifiques retenus, les objectifs fixés, les causes supposées être la source des problèmes et les hypothèses de l'étude.

Tableau n°2 : Tableau de bord de l'étude

Niveaux d'étude		Problématique	Objectifs	Causes	Hypothèses
Niveau général		(Problème général) Absence d'un service d'archives à l'AAT	(Objectif général) Contribution à la mise en place d'un service d'archives à l'AAT	(Cause générale)	(Hypothèse générale)
N I V E A U X S P E C I F I Q U E S	1	PS 1 Engorgement des bureaux par des documents dépourvus d'utilité administrative	OS 1 Contribuer au désengorgement des bureaux en séparant les documents encore utiles dans les bureaux de ceux qui ne le sont plus	CS 1 Méconnaissance des principes fondamentaux d'archivage de la part des responsables	HS1 La méconnaissance des principes fondamentaux d'archivage de la part des responsables explique l'engorgement des bureaux par des documents dépourvus d'utilité administrative
	2	PS2 La difficulté d'accès aux documents en cas de besoin	OS2 Elaboration d'une politique d'organisation de documents	CS2 Accumulation des archives courantes et intermédiaires	HS2 L'accumulation des archives courantes et intermédiaires explique l'accès difficile aux documents en cas de besoin.
	3	PS3 Le non traitement des ouvrages et collections de la bibliothèque du CET.	OS3 Organiser la bibliothèque du CET et élaborer un catalogue pour la collection disponible.	CS3 Inexistence de personnel qualifié en documentation	HS2 Le non traitement des ouvrages et collections de la bibliothèque du CET s'explique par l'inexistence d'un personnel qualifié en documentation

B- Revue de littérature

Le Dictionnaire de langue française **Hachette 2007**, définit les archives comme étant des «*documents anciens concernant une famille, une entreprise, un lieu, un édifice, un État*». Mais cette définition semble être trop restrictive quand nous considérons le rôle que ces documents jouent face à un besoin pressant.

Le glossaire de l'Abrégé d'Archivistique (2004) désigne par archives, «*les documents, quels que soient leur date, leur forme, et leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou morale, et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de leur activité. Le mot "archives" est couramment employé dans le sens restrictif de documents ayant fait l'objet d'un archivage, par opposition aux archives courantes*».

Le décret n°2007-532 du 02 novembre 2007 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales en République du Bénin définit, en son article 2, les archives comme

«*l'ensemble des documents, quels qu'en soient la nature, la date, la forme et le support matériel, élaborés ou reçus par une personne physique ou morale de droit public ou privé, dans le cadre de son activité. Ces documents sont organisés et conservés à des fins scientifiques, administratives et culturelles*».

La loi française n°79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives en son article premier, précise que :

« La conservation de ces documents est organisée dans l'intérêt public, tant pour les besoins de la gestion et de la justification des droits des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, que par la documentation historique de la recherche ».

Il ressort de ces définitions que les archives constituent l'ensemble du patrimoine documentaire de toute structure, patrimoine aussi bien récent que passé auquel la structure a le devoir de se référer pour assurer son efficacité et une bonne continuité. Les documents sont donc conservés pour constituer des éléments de preuve des droits, les titres de propriété, mais ils ont aussi et surtout un caractère authentique.

Les documents sont considérés comme archives depuis leur création et continuent d'être utiles chaque fois que la structure productrice en ressent le besoin.

La bonne gestion des archives dans les administrations doit être une préoccupation majeure. On ne peut bien gouverner, bien gérer, sans s'inspirer des expériences du passé, donc des archives. Nous n'en voulons pour preuve la déclaration du feu François Mitterrand, l'ancien président de la République française lors du congrès international des archives à Paris en 1988. Il disait :

« Les archives de tous les pays, en gardant la trace des actes d'hier et leurs cheminements éclairent, mais aussi commandent le présent. Ceux qui exercent une responsabilité savent bien qu'on ne définit pas des orientations dans l'ignorance du passé ».

L'auteur du module quatre du cours de formation du site internet du Portail International Archivistique Francophone (PIAF), à la question «pourquoi une institution décide-t-elle d'organiser ses archives ?» répond :

«si une institution décide d'organiser ses archives, c'est parce qu'elle a su mesurer la valeur qu'apporte à son fonctionnement, la structuration de l'information et de ce fait sa contribution au succès de ses activités».

Cette idée se renforce par les fonctions qui pourraient contribuer à justifier une politique d'archivage dans une institution. Il s'agit de :

- la fonction preuve : elle consiste pour l'organisme, à apporter la preuve de ses engagements et de l'exécution de ses obligations vis-à-vis d'un grand nombre de partenaires,
- la fonction de mémorisation : elle permet d'assurer à partir du rassemblement d'éléments antérieurs, une base de référence en vue d'une action opérationnelle,
- la fonction de compréhension : archiver, c'est aider à la décision stratégique et à l'appréhension de l'environnement de l'organisme,
- la fonction de communication : elle permet de s'interroger sur l'image de l'entreprise d'hier, de demain, tant en direction de l'interne que de l'externe».

En intervenant plus tôt dans le cycle de vie des documents, les archivistes permettent d'atteindre des objectifs d'économie et d'efficacité, tout en s'assurant que les éléments essentiels de la mémoire institutionnelle soient préservés.

Les décideurs publics et certaines grandes entreprises privées ont mis en place divers systèmes pour trouver des solutions aux principaux problèmes auxquels ils sont confrontés. Ces problèmes sont entre autre :

- une augmentation phénoménale de la paperasserie administrative,
- une croissance des coûts de conservation et d'utilisation des ressources documentaires,

- une réduction significative de la productivité et de l'efficacité des créateurs et des utilisateurs de cette information.

Pour de nombreux spécialistes, les documents et l'information qu'ils renferment représentent une ressource essentielle pour tout organisme à laquelle on doit apporter la plus grande attention et ce, à toutes les phases de leur cycle de vie.

Constituant la base du processus de décision d'une organisation, l'information administrative consignée, notamment celle qui vient d'être créée, doit être organisée et conservée de sorte qu'elle puisse justifier sa raison d'être.

Lorsqu'il est question de gestion des documents administratifs (GDA) ou de records management, on se réfère à un ensemble de politiques, de procédures et d'activités qui permettent à un organisme d'établir un contrôle sur l'information administrative, qu'elle génère et ce, depuis sa création jusqu'à son élimination ou son versement aux archives définitives.

Il s'agit donc d'un système administratif intégré portant sur tous les documents d'une organisation y compris ceux consignés sur un support numérique.

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

A-Population d'étude

☞ Personnes concernées

La population concernée par notre étude est le personnel de l'AAT. Puisque notre travail de recherche porte sur les archives, seuls ceux qui sont dans l'administration (c'est-à-dire ceux qui produisent ou reçoivent des documents) seront interrogés.

☞ *Echantillonnage*

Nous avons distribué le questionnaire à quinze (15) agents sur les vingt (20) que compte l'AAT.

B-Méthodes empiriques et approches théoriques

☞ *Les méthodes de collecte de données utilisées*

Nous avons utilisé deux (02) méthodes de collecte de données : la recherche documentaire et l'enquête.

✓ La recherche documentaire

C'est la recherche des différents ouvrages qui traitent des notions relatives à notre sujet (mise en place d'un service d'archives). Nous avons à cet effet fait des recherches dans des bibliothèques et sur internet.

♣ Les bibliothèques

Nous avons lu des ouvrages dans les bibliothèques du Centre Culturel Français (CCF) et de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM).

♣ Internet

- Nos recherches sur internet ont d'abord été menées sur le site de notre structure d'accueil ;
- sur le site des archives nationales de France ;
- sur le site du portail international archivistique francophone.

Ces sites ont été très utiles pour nous dans la réalisation de notre étude.

✓ L'enquête

C'est la méthode de collecte d'informations par laquelle, le chercheur pose des questions à la population de son étude pour avoir des informations qu'il désire. Nous avons réalisé notre enquête auprès du personnel de l'AAT. L'efficacité de ces méthodes de collecte de données réside en réalité dans l'utilisation de la technique de collecte de données qu'est le questionnaire.

✎ *Les techniques de collecte de données*

✓ Observation empirique

L'observation empirique a commencé au moment même où nous avons été admis par la structure d'accueil à effectuer notre stage.

✓ Questionnaire

C'est un ensemble de questions que nous avons adressé aux agents de l'AAT. Il nous a permis d'abord de savoir l'opinion que le personnel a des archives. Ensuite, il nous a permis de comprendre que les documents produits par l'AAT sont très exploités. Enfin, nous avons pu mesurer l'intérêt que les responsables portent à leurs archives. (Voir annexe 3)

✓ L'entrevue

Dans le but de collecter les données relatives à notre recherche nous avons réalisé une entrevue avec l'assistante à la formation du CET-AAT. Dans l'exercice de ses fonctions elle gère aussi bien le fonds documentaire que les archives du centre d'études. Nous lui avons posé des questions relatives à la gestion de la bibliothèque et au traitement des archives (voir annexe 4).

Section 2 : Collecte et analyse des données

Cette section traitera de la mobilisation, du dépouillement et de la présentation des données (Paragraphe 1^{er}) et de la vérification des hypothèses et de l'établissement du diagnostic (Paragraphe 2^{ème}).

Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

A. Préparation et réalisation de la collecte

✎ Préparation de la collecte

Pour obtenir des informations sur la gestion des archives à l'AAT, nous avons élaboré un questionnaire. Ce questionnaire a été adressé aux autorités et au personnel.

✎ Réalisation de la collecte

Quinze (15) exemplaires du questionnaire ont été distribués. Il contient onze (11) questions.

Le questionnaire comporte différentes sortes de questions :

- les questions fermées permettent aux enquêtés de faire des choix parmi des réponses préétablies. Ces questions comportent des choix multiples.
- les questions ouvertes donnent la latitude aux enquêtés d'exprimer leur point de vue.

Le choix de ces catégories de questions dans l'élaboration du questionnaire se fonde sur la facilité du traitement des réponses mais nécessite au préalable des connaissances permettant de proposer des réponses appropriées pour les questions fermées. Il revient alors à l'enquêté

de choisir la réponse qu'il juge appropriée. Quant aux questions ouvertes elles permettent aux enquêtés de s'exprimer librement.

Le questionnaire est composé de onze (11) questions.

B. Présentation, limites, et analyse des données

✎ Présentation des données

Les données recueillies pendant la collecte sont consignées dans les tableaux suivants.

Tableau n°3 : L'identification des archives

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Que représentent pour vous les archives ?	Un luxe	00	0%
	Une nécessité	15	100%
	Un objet encombrant dont on peut se débarrasser	00	00%

L'analyse des résultats obtenus de la question « que représente pour vous les archives ? » montre que le personnel de l'AAT est conscient que les archives ne sont ni un luxe, ni un objet encombrant dont on peut se débarrasser, qu'elles sont plutôt une nécessité.

Tableau n°4 : Le recours aux documents d'archives

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Recourez-vous aux documents d'archives dans l'exercice de vos activités ?	Souvent	10	66.66%
	Quelques fois	05	33.33%
	Rarement	00	00%
	Jamais	00	00%

L'analyse de ce tableau montre que les archives sont exploitées dans la continuité administrative à l'AAT, parce que le personnel y a souvent recours dans l'exercice de ses activités. 75% des agents affirment qu'ils en ont souvent besoin et 25% affirment que le besoin n'est pas aussi fréquent.

Tableau n°5 : L'organisation des archives

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
L'organisation des archives de l'AAT vous faciliterait t-il l'accès à l'information ?	Oui	12	80%
	Non	03	20%

L'analyse de ce tableau reflète que 76% du personnel de l'AAT comprend l'importance de l'organisation des archives.

Tableau n°6 : La conservation des documents

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Les documents que vous produisez dans l'exercice de vos fonctions sont ils tous conservés dans votre bureau ?	Oui	15	100%
	Non	00	00%

Les données contenues dans ce tableau nous montre que les archives produites à l'AAT sont conservées dans les bureaux des services producteurs. Ainsi tous les agents questionnés affirment garder leurs documents dans les bureaux.

Tableau n°7: Difficulté d'accès aux documents

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Certains de vos documents vous sont-ils difficiles d'accès ?	Oui	15	100%

	Non	00	00%
--	-----	----	-----

L'analyse de ce tableau confirme que tous les agents interrogés, soit 100% sont convaincus du risque que les archives de l'AAT courent en restant sans aucune organisation selon les principes et les règles archivistiques.

Tableau n°8 : L'intérêt des autorités pour les archives

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Pensez-vous que les responsables de l'AAT ont à cœur la conservation des archives?	Oui	15	100%
	Non	00	00%

L'analyse de ce tableau montre que les 100% des agents pensent que les archives de l'AAT ont une importance certaine pour les responsables de cette structure.

Tableau n°9 : Absence de répertoire des rapports de stages

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Pensez-vous qu'il est nécessaire d'élaborer un catalogue des rapports de stage soutenus par les étudiants du CET.	Oui	13	86%
	Non	02	14%

L'analyse de ce tableau montre que 86% des agents de l'AAT ont compris l'importance de la recherche documentaire dans la réalisation d'un travail intellectuel, et 14% pensent que cela n'aiderait pas les étudiants.

Tableau n°10 : La conservation des archives

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
La conservation des archives de l'AAT leur garantit-elle une bonne sécurité contre la chaleur et les agents destructeurs ?	Oui	13	86%
	Non	02	14%

L'analyse de ce tableau montre que treize (13) des personnes interrogées, soit 86% pensent que la conservation des archives de l'AAT leur garantit déjà la sécurité contre la chaleur, l'humidité et les agents destructeurs, pendant que deux (02) personnes soit 14% pensent autrement.

Tableau n°11 : La nécessité de création d'un service d'archives à l'AAT

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Pensez vous qu'il est nécessaire de créer un service d'archives à l'AAT ?	Oui	15	100%
	Non	00	00%

L'analyse de ce tableau montre que tous les agents de l'AAT pensent qu'il est nécessaire de créer un service d'archives, puisque les 100% des enquêtés ont souhaité la mise en place de ce service.

Tableau n°12 : Connaissance de la Direction des Archives Nationales

Question posée	Réponses obtenues	Nbre	%
Avez-vous connaissance de l'existence de la Direction des Archives Nationales (DAN) ?	Oui	03	20%
	Non	12	80%

L'analyse des résultats de ce tableau renseigne que sur quinze agents questionnés, seulement trois (03), soit les 20% savent qu'au Bénin il existe une direction des archives nationales, contre douze (12), soit les 80% qui l'ignorent.

Nous avons posé une question ouverte que nous ne présenterons pas dans un tableau :

Quelles sont vos suggestions pour une meilleure gestion des archives de l'AAT?

Après avoir répondu aux questions, six des quinze (6/15) agents questionnés ont formulé les suggestions que voici :

- organiser les archives pour que les documents qui ne sont plus fréquemment utilisés soient transférés dans un local approprié ;
- séparer les vieux documents de ceux en cours d'utilisation ;
- acquérir le matériel nécessaire pour l'organisation et la conservation des documents;
- procéder au traitement des ouvrages et collections ;
- sensibiliser le personnel aux principes archivistiques de communication des dossiers ;
- recruter un professionnel des archives pour mieux les gérer.

☞ *Limites des données*

Les limites des données sont de deux (02) ordres. D'abord elles tiennent à l'effectif du personnel de notre lieu de stage. En effet la cible retenue pour notre étude concerne quinze (15) personnes. Ainsi, les informations contenues dans ce document ne peuvent se comprendre et s'appliquer que dans le cadre d'une entreprise à effectif réduit.

Ensuite les limites de cette étude ont rapport au fait que nous n'avons pas pris en compte les chauffeurs et les enseignants du CET-AAT. En réalité les chauffeurs font partie du personnel. Mais nous ne les avons pas interrogé parce qu'ils ne produisent pas de documents administratifs.

Enfin, les conditions dans lesquelles les enquêtes ont été réalisées ne nous ont pas permis de distribuer le questionnaire aux étudiants.

☞ *Analyse des données*

Des données recueillies de la collecte nous relevons un point essentiel qui peut amenuiser le triste sort des archives produites par l'AAT. Le Directeur Général, très sensible à la disparition des documents a fait fabriquer des rayons pour ranger ceux qui ne sont plus d'usage courant. Chaque fois qu'il entre dans un bureau, il attire l'attention du personnel sur la nécessité de bien organiser les documents. Pour encourager les agents, il les dote périodiquement de classeurs, de boîtes d'archives, de chemises et de sous-chemises. Reconnaître que les archives sont d'une grande utilité pour l'avenir de l'administration c'est un grand pas vers leur valorisation. Mais le Directeur Général sait que la personne la mieux indiquée pour s'occuper des archives doit être un spécialiste du domaine.

La politique de sauvegarde envisagée par le Directeur Général de l'AAT comporte des risques. Un employé même s'il est doté du matériel nécessaire pour bien gérer ses documents ne peut leur donner un traitement convenable. Il importe que les documents soient gérés par une personne qui en a reçu la formation. C'est à cette condition qu'ils pourraient être faciles

d'accès. Voilà pourquoi malgré leur bonne volonté d'organiser les documents les agents avouent ne pas y parvenir.

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

A. Vérification des hypothèses

Dans cette rubrique il s'agit d'analyser les données issues de la collecte pour vérifier les hypothèses émises.

- *Vérification de l'hypothèse spécifique n°1*

Après l'analyse des résultats, nous notons que tous les quinze agents interrogés, soit 100% des répondants affirment que les autorités de l'AAT accordent un intérêt aux archives. L'hypothèse n°1 n'est alors pas vérifiée.

- *Vérification de l'hypothèse spécifique n°2*

Après évaluation des données recueillies, nous pouvons dire sans réserve qu'à cause de l'accumulation des documents sans distinction de leur cycle de vie, le personnel n'arrive pas à faire des recherches fructueuses quand le besoin est pressant. 100% des agents ont alors affirmé avoir perdu des documents dans le suivi des activités administratives, lesquels sont parfois retrouvés à d'autres occasions ou sont perdus à jamais. Ainsi la plupart des documents existent mais sont difficile d'accès. L'hypothèse n°2 est alors vérifiée.

- *Vérification de l'hypothèse spécifique n°3*

Le problème relatif à l'hypothèse n°3 est celui de la bibliothèque dont les documents n'étaient pas bien organisés. C'est pour vérifier cette hypothèse que nous avons utilisé la méthode de collecte de données qu'est l'entrevue.

Les réponses données par l'assistance à la formation au cours de l'entretien nous permettent d'affirmer que cette hypothèse est vérifiée puis que l'assistante à la formation a confirmé que, parce qu'elle n'a pas reçu une formation en technique documentaire, elle a du mal à organiser les collections.

Somme toute, les données recueillis sur le terrain ont confirmé deux (02) hypothèses sur les trois (03) émises.

B. Etablissement du diagnostic

Considérant les données recueillis au cours de notre collecte nous pouvons établir le diagnostic que voici :

Diagnostic n°1

Pour la question n°4, 100% des réponses obtenues montrent que les documents sont conservés dans les bureaux sans aucun traitement. Ce qui signifie qu'autrefois les autorités n'avaient pas envisagé la création d'un dépôt d'archives. En effet la création d'un dépôt d'archives à l'Agence Africaine de Tourisme contribuera, à une meilleure conservation et à la préservation de l'information administrative dans la structure.

Diagnostic n°2

En ce qui concerne la question n°5, 100% des réponses obtenues montrent que l'AAT est confrontée un problème d'accès difficile aux documents produits et surtout des factures. Or, le recrutement d'un

spécialiste de l'information documentaire permettra de pallier ces insuffisances et favorisera l'accès aux documents.

Diagnostic n°3

Des observations faites sur la question n°9, notons que 100% des enquêtés ont reconnu la nécessité de créer un service d'archives. Nous recommanderions que des dispositions allant dans le sens de la création d'un service d'archives soient prises.

☞ Limites du diagnostic

Des réponses obtenues de la question n°6 relative à l'intérêt que les autorités portent aux archives, nous remarquons que les autorités affichent une volonté manifeste, pour l'organisation de ces documents. Mais la principale entrave est qu'il n'y a pas un personnel qualifié qui s'occupe des archives de cette entreprise. Malgré la bonne volonté de la secrétaire à organiser les archives, elle n'arrive pas à bien gérer les documents ; cette fonction lui est très pénible selon ses dires. Malgré les efforts fournis par le directeur pour le bon classement des documents produits par son organisation, ces derniers ne peuvent pas être traités convenablement si un archiviste n'est pas recruté pour s'en occuper.

Dans le présent chapitre nous avons collecté des données, que nous avons d'abord présentées et ensuite analysées. Cette procédure nous a permis de présenter aussi la limite des données que nous avons recueillies sur le terrain et d'établir un diagnostic, qui nous permettra d'apporter nos diverses suggestions relatives à l'organisation et à la gestion des documents produits par l'AAT dans le chapitre deuxième.

CHAPITRE DEUXIEME

*Approches de solutions et
conditions de leur mise en
œuvre*

Sur la base des approches de solutions (Section 1), nous formulerons des recommandations (section 2).

Section 1 : Approches de solutions

Dans ce dernier chapitre, nous aborderons les approches de solutions et les conditions de leur mise en œuvre. Il s'agira de faire des suggestions pour une meilleure gestion des archives à l'AAT. Après ceci, nous terminerons par des recommandations.

Paragraphe 1 : Solutions aux problèmes de l'engorgement des bureaux et de l'accès difficile aux documents

A. Création d'un service d'archives

Pour une meilleure organisation des archives d'une structure, il faudrait qu'elle dispose a priori d'un service d'archives. Pour créer un service des archives, il faut au préalable, un acte réglementaire, c'est-à-dire une note de service affirmant sa mise en fonction et ses attributions. Cet acte, déterminera les conditions d'existence de ce service et sa position dans l'organigramme de la structure.

♣ Les locaux

La localisation d'un dépôt d'archives exige 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 etc.

La conception de son plan devra être faite par un architecte avec le concours d'un archiviste. Il est à noter qu'il n'est pas toujours commode de

transformer les bureaux en service d'archives. Pour cette raison, il faut réserver à ce service les bureaux répondant aux exigences de ses activités.

Le service des archives se compose essentiellement de trois (03) bâtiments qui doivent être clairement distingués dans le plan. Ce sont :

- un local de conservation (magasins) ;
- un local de travail réservé au personnel du service ;
- un local accessible au public.

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.

La salle de tri et de classement constitue en quelque sorte, le *laboratoire* du service des archives. Pour cela, un soin doit être apporté à son aménagement.

♣ *Le matériel d'équipement*

La création d'un service des archives impose un certain nombre de matériels. Au nombre de ceux-ci, on peut citer : les matériels d'équipement du magasin ; les matériels de conservation et de transport, et les fournitures de bureaux. L'équipement du magasin doit être constitué en grande partie de rayonnages. Nous proposons pour le service d'archives de l'AAT, des armoires métalliques à clapet, ce qui présente de nombreux avantages par rapport aux rayonnages en bois. Les rayonnages en bois sont de plus en plus abandonnés en raison de leur combustibilité et de leur fréquent

envahissement par les termites et autres insectes. Pour éviter la rouille, les rayons métalliques doivent être de temps en temps revêtus d'une couche de peinture.

♣ *Les ressources financières*

Ces ressources constituent un élément essentiel sans lequel les autres ressources ne peuvent être obtenues. Pour cela, le service doit avoir un budget de fonctionnement propre qui sera inclus dans l'ensemble du budget de la structure.

Ce budget prendra en compte tous les besoins à court et à moyen terme du service pour lui permettre de fonctionner correctement.

B. Gestion quotidienne des documents

Il ne suffit pas d'avoir un service d'archives, il faut aussi avoir une politique de gestion de ces archives.

Cette gestion se résume essentiellement à la constitution, la collecte, le classement et à la bonne tenue des dossiers. Ainsi, au fur et à mesure de leur création ou de leur réception, les documents doivent être constitués en dossiers. Dans toute structure, chaque document élaboré ou reçu est constitué par un service ou une direction donnée et traite d'un objet précis. Il doit alors pouvoir être regroupé avec d'autres en fonction du lien qu'il y aurait entre eux.

Les dossiers étant bien constitués et bien classés, leur bonne tenue est nécessaire et implique le respect des principes suivants :

- ♣ Il faut veiller à maintenir l'ordre et la logique interne de chaque dossier. Cela revient à respecter la chronologie des documents et les rapprochements logiques de ceux qui vont être ensemble. (Dans le cas d'une affaire, par exemple joindre une lettre à sa réponse.)

- ♣ Ne jamais conserver les brouillons à condition qu'il y ait une copie dactylographiée, la minute manuscrite est à détruire, sauf si elle émane d'une personnalité ou si l'on ne possède pas le texte dactylographié ailleurs.
- ♣ Ne pas constituer des dossiers trop volumineux, les scinder chaque fois que cela est nécessaire. Les documents sont regroupés en dossiers dans des chemises, des classeurs ou des boîtes en carton aisément manipulables.
- ♣ Il faudrait éviter de laisser traîner des documents isolés.
- ♣ Proscrire à tout prix l'entassement en vrac dans des armoires ou sur des rayonnages, des dossiers dont personne ne sait le contenu.
- ♣ Ne jamais extraire des pièces des dossiers d'archives.
- ♣ Eviter l'utilisation des rubans adhésifs, trombones, élastiques, agrafes et autre, qui abîment les papiers.

Ce travail simple de constitution, de classement et de tenue des dossiers doit être fait au jour le jour dans tous les bureaux et par tout le personnel de l'agence.

Il y a pour avantages de permettre à chacun de se retrouver aisément dans ses papiers.

- ♣ **Le transfert des documents d'archives**

Il serait opportun que le service d'archives s'approprie une politique de centralisation des documents utilisés dans les divers bureaux de l'AAT pour les activités administratives. Il est souvent recommandé en la matière de responsabiliser au niveau de chaque service un agent qui servira de « correspondant archives » pour le transfert des documents vers le dépôt. Ces agents doivent être initiés aux principes archivistiques, et capables

d'utiliser les outils de gestions, que sont : le cadre de classement et le tableau de conservation.

Paragraphe 2 : Solutions au problème de non-traitement des collections de la bibliothèque

A. Définition d'une politique d'acquisition

A partir des analyses précédemment effectuées et issues des résultats de l'entrevue avec l'assistante à la formation du CET-AAT, il convient de noter que le fonds documentaire du CET-AAT a besoin d'être actualisé malgré les efforts opérés par les autorités pour l'enrichir de nouvelles acquisitions.

Une politique d'acquisition est définie comme l'ensemble des méthodes et moyens orientant l'acquisition de documents quel que soit leur support pour un accroissement et une mise à jour du fonds d'un organisme, en tenant compte des besoins des usagers et du mandat de la bibliothèque ou du centre de documentation. La fréquence d'utilisation d'une bibliothèque dépend avant tout de la qualité du fonds disponible et de la qualité de ses prestations. L'implication réelle des enseignants et des étudiants est primordiale pour que les documents à acquérir répondent exactement aux besoins des usagers qui doivent consulter ces ouvrages pour enrichir leurs connaissances ou pour réussir leur cursus universitaire. Des efforts doivent être également consentis afin que les documents acquis soient en exemplaires suffisants pour faciliter leur consultation par plusieurs usagers à la fois, de même que le prêt à domicile.

B. Appliquer une politique de formation des usagers

L'objectif de la formation envisagée est d'améliorer leur aptitude à accéder rapidement à l'information désirée. La formation des usagers consiste à leur transférer des connaissances et de techniques qui pourront

leur permettre de spécifier leurs besoins d'information. D'une part il s'agira de promouvoir une culture informationnelle auprès des usagers. Ainsi seront considérés comme formés, les usagers qui utiliseront régulièrement les outils de recherche documentaire. D'autre part il faudra promouvoir l'usage des produits, des services et des systèmes d'information existant à l'AAT pour non seulement permettre aux usagers de connaître les outils de recherche documentaire, mais également pour avoir beaucoup plus de facilité à les manipuler afin de se rendre un tant soit peu autonome lors de la recherche d'information.

Section 2 : Conditions de mise en œuvre

L'exposé des conditions de mise en œuvre des solutions aux problèmes spécifiques n°1 et n°2 (paragraphe 1) précèdera celui du problème spécifique n°3 (paragraphe 2).

Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions aux problèmes d'engorgement des bureaux et d'accès difficile aux documents

A-Proposition de cadre de classement et de tableau de gestion

L'existence de ces deux (02) outils permettra un traitement rigoureux et soigné des archives de l'AAT et permettra de remédier aux problèmes d'encombrement et d'accès difficile aux documents.

☞ Proposition d'un cadre de classement

Définition et justification

Le cadre de classement est un instrument conçu à l'avance qui fixe au sein d'un service d'archives, la répartition des fonds entre de grandes divisions et subdivisions appelées séries et sous séries. L'élaboration du cadre de classement d'un fonds d'archives consiste à répartir fonctionnellement les dossiers en déterminant des ensembles et des sous ensembles structurant ce fonds. La réalisation du cadre de classement permet le plus souvent, la définition d'une cote qui est affectée aux dossiers après l'analyse. L'aboutissement de ce processus est l'identification du dossier à une place unique dans le fonds. Le rangement des archives dans les rayonnages nécessite un maximum de précaution afin de faciliter leur repérage en cas de demande.

La finalité du cadre de classement est d'organiser le contenu du fonds d'archives de l'AAT afin de le communiquer aux services producteurs et autres usagers qui auraient reçu une autorisation. Le cadre de classement est en effet conçu pour pallier (en dehors du problème de manque de locaux et du personnel), à la mauvaise gestion des archives, surtout intermédiaires, causée par l'accroissement exponentiel des documents produits. Il sera un instrument de travail qui permettra à l'archiviste d'harmoniser et de gérer efficacement la masse documentaire. Il est un outil de gestion qui favorisera l'accès rapide aux documents et aidera à gagner du temps dans l'exécution des tâches au niveau de l'AAT.

Présentation

A- Textes officiels

1A- Lois

2A -Agréments

2A1- Agréments IATA

2A2 -Agréments Amadeus

3A Décisions

B- Correspondances

1B- Courrier arrivée

2B- Courrier départ

C- Documents financiers

1C-Relevés

1C1-Relevés de banque

1C2-Relevés d'assurance

1C3- Relevés d'impôts

1C4-Relevés de cotisation à la CNSS

2C- Dossiers de créance

3C-Etat de vente

4C-Etat financier

5C-Cahier de caisse

6C-Bulletin de paie

7C-Les factures

8C-Bordereaux de versement

9C-Bordereaux d'envoi DHL

D- Documents d'information

1D- Les notes de service

2D-Les communiqués

E- Ressources humaines

1E-Dossiers du personnel

Ce cadre de classement ne peut être définitif, il est susceptible d'amélioration.

✎ Proposition d'un calendrier de conservation

Le calendrier de conservation constitue la politique de conservation et d'élimination des documents d'un organisme. Il est basé sur l'évaluation rationnelle des besoins administratifs, légaux ou historiques. Encore appelé tableau de tri, le calendrier de conservation établit un contrôle institutionnel sur la conservation et l'élimination de tous les documents d'un organisme et de ses diverses composantes.

En se référant à la théorie des trois (03) âges, on dira que le calendrier de conservation est la *pierre d'angle* de tout programme d'archivage ayant pour objectif de permettre à un organisme de contrôler les documents qu'il génère, de leur création à leur élimination ou à leur versement dans un centre d'archives définitives.

B- Recommandations à l'endroit du personnel de l'AAT

Le personnel de l'AAT devra observer certaines règles de bonne tenue de dossiers. Au nombre de ces règles nous pouvons citer :

- s'assurer que les documents nécessaires à la poursuite des activités administratives soient effectivement produits et qu'ils renferment toutes les informations pertinentes;
- éviter la création de documents inutiles ou du moins éliminer les informations superflues;
- normaliser la présentation de certains types de documents et, par le fait même, en améliorer la qualité;
- faire en sorte que la présentation des documents réponde aux critères de rédaction administrative;
- la bonne tenue des archives courantes (créer le dossier, l'intituler et mentionner les dates extrêmes);
- les documents détériorés, ou qui sont en train de se dégrader, doivent faire l'objet de mesures curatives destinées à interrompre le processus de dégradation et à en supprimer les causes par des moyens appropriés (désinfection, désinsectisation, désacidification etc.);
- les plus précieux et les plus importants doivent être restaurés. La restauration des documents consiste à les rétablir dans le meilleur état possible pour en favoriser la conservation et en permettre l'usage.

Paragraphe 2 : Condition de mise en œuvre des solutions aux problèmes de non traitement des collections

A-Organisation de la bibliothèque

La bibliothèque du CET-AAT regorge de documents de plusieurs natures.

Au nombre de ces documents nous pouvons distinguer : des ouvrages de référence (la réglementation passage); des monographies en plusieurs volumes ; des rapports d'activité, des cartes de continents ou de certains pays; des planisphères et des rapports de stages.

Pour une bonne tenue de ces documents il convient de commander plus de rayonnages pour que les documents autrefois rangés sur des tables y trouvent aussi de place. Aussi faudra t-il aménager un bureau uniquement pour la bibliothèque et équiper une salle de lecture à cet effet.

Vue la nécessité de consultation des rapports de stage par les étudiants nous avons aussi proposé un répertoire.

B- Proposition de répertoire des rapports de stage.

Le répertoire que voici est indicatif, il n'est pas définitif, car susceptible de modification.

Centre d'Etudes Touristiques de l'Agence Africaine de Tourisme

Niveau d'études : BTS

Année académique : 2004 – 2005

Noms	Thème	Directeur de rapport
AHOUEYA Martine Solange Sédékon	Politique commerciale de l'hôtel ALEDJO	LAINE Théophile
AHOUNOU Armelle Sabine	Tourisme décentralisation : cas de Ouidah	René-Georges PINCON
AHOUNOU Josephine	La contribution du bureau d'accueil et l'information de l'aéroport International de Cotonou au tourisme du Bénin	OLYMPIO Zacharie
DAKIN Malick	Tourisme à Ganvié : rôle des différents acteurs	ELEGBE M. Alain
GANSA Audrey Sonia Abidémi	Contribution au renforcement des activités de la direction de la promotion et des professions touristiques (DPPT)	ELEGBE M. Alain
HAMOUD Sanaa	Agences de voyages et compagnies aériennes aériennes : une collaboration mutuellement vitale (Etude du cas de l'AAT)	SONON Fidèle
KELANI Samira	Les problèmes liés à l'émission de titre de transport aérien dans une agence de voyages non agréée IATA : Cas de Cristal Tours	LAINE Théophile
KINKIN Fiacre S.	Proposition d'une politique de développement et de promotion de la « route de l'esclave »	LAINE Théophile
KOUMASSA Nadine Estelle	Tourisme à Ouidah : Inventaire des ressources et stratégies de promotion	PINCON René Georges
LEHA Gervise Sussuny	Tropic-Voyages : réservation et émission de titre de transport (billet d'avion)	GAUTHE Pierre
SANE José Armel Hadill	De l'organisation associative à une organisation professionnelle du pèlerinage marial de Dassa : approche prospective	OUABI Yessouf
SARR Fatou	Commercialisation de la destination Bénin par l'Agence Evenemenciel	LAINE Théophile
SENOU Francis-Arthur Jésutin	Conception de circuits touristiques pour contribution à la promotion de la destination Bénin	CATHARIA A. Eugène
VIDEROT Franck Géraldo Wode	Conduite d'une colonie de vacances : cas de colovac AAT-BCEAO 2005	LAINE Théophile

Conclusion générale

L'information est la base de tout développement. Toute entreprise, qu'elle soit publique ou privée doit disposer dès sa création d'un service de pré archivage à l'instar du secrétariat, de la comptabilité, etc. Notre étude qui a porté sur l'Agence Africaine de Tourisme met l'accent sur les risques encourus par une organisation commerciale sans service d'archives. Le service de pré archivage n'est pas facultatif. Au-delà d'être nécessaire, il est urgent dès la création de la structure. C'est à ce titre que l'archiviste Guy DINEL disait :

« Au sein des organisations contemporaines, on estime à moins de 25% les documents qui doivent être conservés près de leur producteur ou de leurs utilisateurs afin de servir régulièrement à la poursuite des activités. En effet, le besoin de conserver un dossier ou un document à proximité pour la conduite des affaires s'estompe très rapidement après ses dix-huit premiers mois d'existence ».

Si plusieurs documents qui ne sont plus actifs peuvent être éliminés sans délai en vertu des règles de conservation, la plupart sont à garder pendant une période donnée, pour y faire référence occasionnellement à des fins administratives, légales et parfois historiques.

En ce qui concerne les résultats de notre travail, il en ressort que les archives de l'AAT sont confrontées à des problèmes qui traduisent l'inexistence d'un service qui assure leur gestion. Les enquêtes sur le terrain ont montré que la gestion qui est faite des archives produites par les divers services n'est pas de nature à leur garantir une bonne sécurité de conservation. C'est pourquoi il s'avère indispensable de créer ce service. Une telle initiative permettra alors d'anticiper sur les difficultés et sera gage d'une administration cohérente et suivie. Le service des archives que créera l'AAT doit mener à bien ses attributions surtout en ce qui concerne les documents semi-actifs. Mais ce traitement sera effectif quand l'on dotera le

service d'un spécialiste de l'information documentaire qui a spécifiquement les connaissances requises en archivistique.

Nous invitons vivement les responsables de l'AAT à s'approprier les solutions proposées par cette étude, afin d'améliorer la gestion de leurs documents et de réaliser des économies.



Bibliographie

OUVRAGES DE REFERENCE

- Association Française de Normalisation (1991) « *Dictionnaire des archives: de l'archivage aux systèmes d'information* ». Paris : Afnor, p.106

MONOGRAPHIES

- DURAND-EVARD, F., et C. DURAND (1991) : « *Guide pratique de l'archiviste documentaliste : un exemple concret : les communes* », Paris, Lavoisier
- HILDESHEIMER, F. (1994) : « *Les archives ... pourquoi ? Comment ?* », Paris, les Editions de l'Erudit.
- RHOADS, J. (1983) : « *Le rôle de l'administration des archives et de la gestion des documents courants dans les systèmes nationaux d'information : une étude de RAMP* », Paris, Unesco.

LOIS ET REGLEMENTS

- Arrêté n°077/MCAT/DC/DTH/SERAT portant octroi de la licence d'agence de voyages à « agence africaine de tourisme ».
- Décret n°2007-532 du 02 novembre 2007, portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales.

MEMOIRES

- AGOI, Armelle (2005) : « *Conception d'un cadre de classement de référence des archives semi courantes dans les administrations publiques : cas du MCPD et du MISD* », Enam
- ELEGBEDE, Bertille (2004) : « *Etude pour la création d'un dépôt de pré archivage à l'Assemblée Nationale du Bénin* », Enam
- HOUNTONDJI, Edna (2005) : « *Contribution à la mise en œuvre d'un dépôt d'archives a l'Asecna Bénin* », Enam

- HOUNZANDJI, Constance (2006) : « *contribution a une meilleure gestion des archives de la Direction Générale des Impôts et des Domaines (DGID) : cas de la Direction de la Législation et du contentieux (DLC)* » Enam
- SOSSOU, Elzie (2001) : « *Dépôt de pré archivage dans l'administration béninoise : cas du Ministère chargé de la Coordination de l'Action gouvernementale, de la Prospective et du Développement* », Enam

WEBOGRAPHIE

[http:// www. archivesfrance.culture.gouv.fr/fr/circAD/ DPACI. htm](http://www.archivesfrance.culture.gouv.fr/fr/circAD/DPACI.htm). Caya, Marcel: «*La théorie des trois âges en archivistique. En avons-nous toujours besoin?*»[http:// elec.enc.Sorbonne.f r/document72. html](http://elec.enc.Sorbonne.fr/document72.html).

Hubert, Max (2007) : «*Comment naissent les archives ? Stratégies et étapes de la constitution des archives*»,

<http://www.aatvoyages.com>

DINEL, G.: « *Gestion des documents actifs/traitement des archives courantes* », http://www.piaf-archives.org/volet_se_former

<http://www.logistiqueconseil.org> « *La convention de Varsovie – © – Tous droits réservés*»



Annexes

Annexe 1

**Extrait de l'arrêté n°077/MCAT/DC/DTH/SERAT portant octroi de
la licence d'agence de voyages à l'Agence Africaine de Tourisme**

Extrait de l'arrêté n°077/MCAT/DC/DTH/SERAT portant octroi de la licence d'agence de voyages à « agence africaine de tourisme »

Cet arrêté contient les clauses suivantes :

- Article 1^{er} : Il est délivré à « Agence Africaine de Tourisme » dont le siège est fixé à Cotonou, BP2508 et représentée par Monsieur LOHENTO Richard, son directeur, une licence d'agence de voyages de catégorie A.
- Article 2 : L'agence de voyages est tenue d'être en conformité avec l'ensemble des réglementations et usages de la profession, notamment dans les domaines de l'accueil, de la qualité des prestations, de l'hygiène, des impôts et de la sécurité.
- Article 3 : L'agence de voyage à la fin de chaque année est tenue :
De déposer à la direction du tourisme et de l'hôtellerie son rapport d'activité ;
De présenter une attestation de caution bancaire en cour de validité.
- Article 4 : La présente licence peut être suspendue ou retirée par le ministère chargé du tourisme si la réglementation en matière d'exploitation des agences et des bureaux de voyages n'est pas respectée notamment les exigences relatives à la garantie financière et à l'assurance de responsabilité civile, professionnelle ou en cas de faute professionnelle grave.
- Article 5 : Le présent arrêté qui prend effet à compter de la date de sa signature sera publié au journal officiel de la république du Bénin.

Annexe 2

**Extrait de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives
au Transport aérien international signée à Varsovie le 12 Octobre 1929**

La convention pour l'unification de certaines règles relatives au Transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 Octobre 1929 est composée de 41 articles. Nous présentons ici l'article 3 du chapitre 2 relatif aux titres de transport.

CHAPITRE II

TITRE DE TRANSPORT

Section I - Billet de passage

Article 3

1. Dans le transport de voyageurs, le transporteur est tenu de délivrer un billet de passage qui doit contenir les mentions suivantes:

- (a) le lieu et la date de l'émission;
- (b) les points de départ et de destination;
- (c) les arrêts prévus, sous réserve de la faculté pour le transporteur de stipuler qu'il pourra les modifier en cas de nécessité et sans que cette modification puisse faire perdre au transport son caractère international;
- (d) le nom et l'adresse du ou des transporteurs;
- (e) l'indication que le transport est soumis au régime de la responsabilité établi par la présente Convention.

2. L'absence, l'irrégularité ou la perte du billet n'affecte ni l'existence, ni la validité du contrat de transport, qui n'en sera pas moins soumis aux règles de la présente Convention. Toutefois si le transporteur accepte le voyageur sans qu'il ait été délivré un billet de passage, il n'aura pas le droit de se prévaloir des dispositions de cette

Convention qui excluent ou limitent sa responsabilité.

Source : Documentation OACI – Douala – Cameroun, <http://www.logistiqueconseil.org>

Annexe 3

Questionnaire de l'enquête adressé aux agents de l' AAT

QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE ADRESSE AUX AGENTS DE L'AAT

Bonjour Madame, Monsieur

Je suis Dinaldine Nidile AGBOTON ADANHODE étudiante en 3^{ème} année des Sciences et Techniques de l'Information Documentaire (STID), option Archivistique, à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature du Bénin (ENAM). Dans le cadre d'une étude sur la contribution à la mise en place d'un dépôt d'archives à l'Agence Africaine de Tourisme, je vous prie de bien vouloir apporter votre collaboration en répondant soigneusement aux questions ci-après. Elles me permettront de recueillir les informations relatives à mon étude.

Je tiens à vous assurer que l'anonymat est strictement respecté.

D'avance, merci pour votre collaboration

1- Que représentent pour vous les archives?

- Une nécessité
- Un luxe
- Un objet encombrant dont il est possible de se débarrasser

2- Recourez-vous aux documents d'archives dans l'exercice de vos activités ?

- Souvent
- Quelquefois
- Rarement
- Jamais

3- Le rangement des archives de l'AAT vous facilite-il l'accès aux documents ?

- Oui
- Non

4- Les documents que vous produisez dans l'exercice de vos fonctions sont-ils conservés dans votre bureau ?

- Oui
- Non

5- Certains de vos documents vous sont-ils difficiles d'accès ?

-
- Oui
 Non
- 6- Pensez-vous que les responsables de l'AAT ont à cœur la conservation des archives à des fins historiques?
- Oui
 Non
- 7- Pensez-vous qu'il est nécessaire de créer un répertoire pour les rapports de stage soutenus par les étudiants du CET-AAT pour la documentation des promotions ultérieures ?
- Oui parce que pour produire un document l'auteur a besoin de faire le point des connaissances antérieures sur son sujet d'étude pour ne pas présenter une étude infructueuse ;
- Non parce que pour un rapport de stage l'étudiant n'a pas besoin de se documenter.
- Autres motifs :
-
-
- 8- La conservation des documents d'archives de l'AAT leur garantit-elle une bonne sécurité contre la chaleur et les agents destructeurs (rongeurs, cafards, insectes, etc.) ?
- Oui
 Non
- 9- Pensez-vous qu'il est nécessaire de créer un service d'archives à l'AAT
- Oui
 Non
- 10- Connaissez-vous l'existence de la Direction des Archives Nationales (DAN) ?
- Oui
 Non
- 11- Quelles sont vos suggestions pour une meilleure gestion des archives de l'AAT ?
-
-

Annexe 4

Guide d'entretien

**GUIDE D'ENTRETIEN AVEC L'ASSISTANTE A LA
FORMATION DU CET-AAT**

- 1- Quels sont les différents documents que vous traitez ?
-
-
-
- 2- Comment gérez-vous les archives du CET ?
-
-
-
- 3- Avez-vous un mandat pour les acquisitions de votre bibliothèque ?
-
-
-
- 4- Comment organisez-vous les collections existantes ?
-
-
-
- 5- Parvenez-vous à communiquer les informations aux étudiants ?
-
-
-
- 6- Vous retrouvez-vous facilement dans vos archives ?
-
-
-

Annexe 5

Organigramme de l'AAT

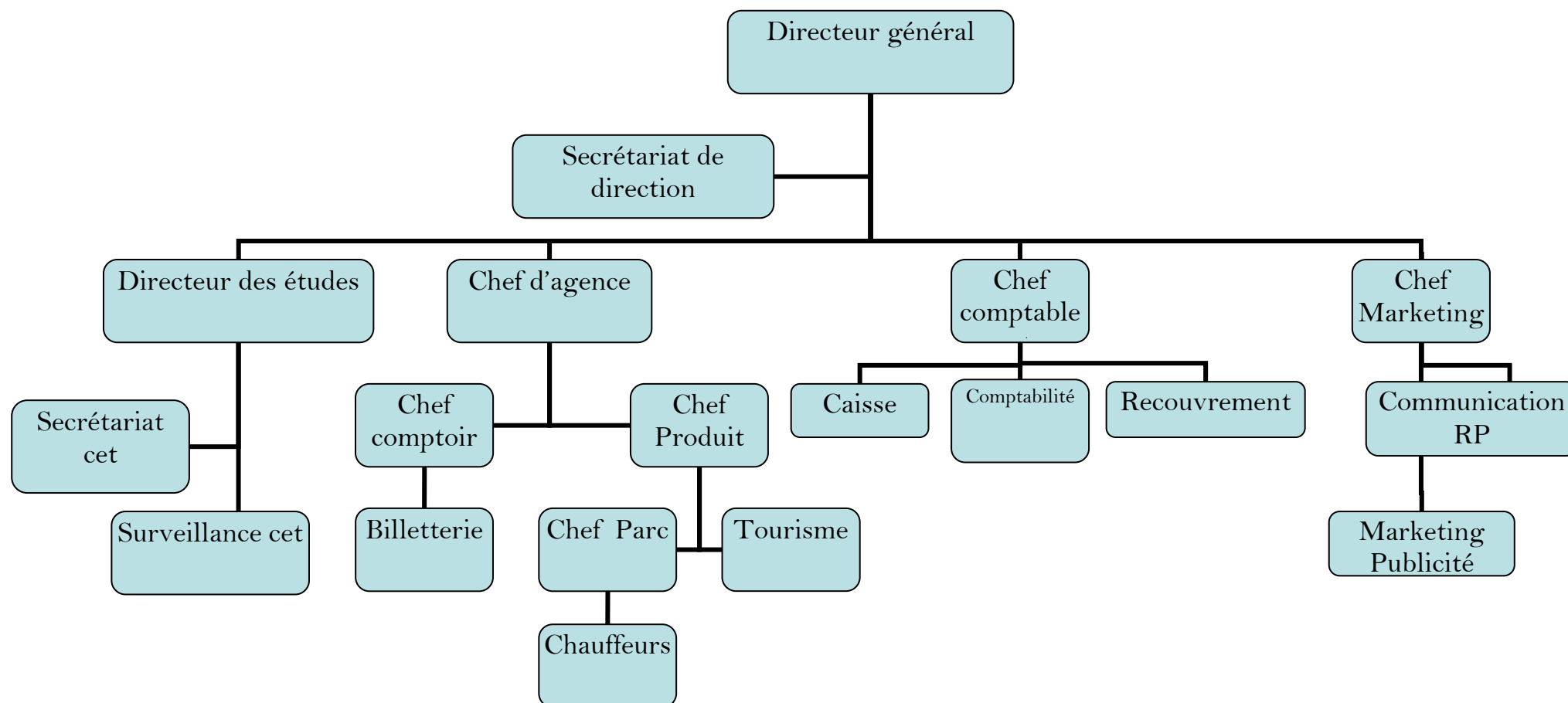


Table des matières

Identification du jury	i
Déclaration d'engagement du chercheur	ii
Dédicaces	iii
Remerciements	iv
Liste des sigles et abréviations.....	v
Liste des tableaux.....	vi
Liste des figures	vii
Glossaire de l'étude	viii
Résumé	x
Sommaire.....	xi
INTRODUCTION GENERALE.....	1
Chapitre préliminaire : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage	
et ciblage de la problématique	4
Section 1 : De la présentation de l'Agence Africaine de Tourisme au	
ciblage de la problématique	5
Paragraphe 1 : L'Agence Africaine de Tourisme : historique,	
structure et fonctionnement	5
A- Historique	5
B- Organisation et fonctionnement	8
Paragraphe 2 : Etat des lieux de base	12
A. Situation actuelle des archives et typologie des documents	12
B. Inventaire des atouts et problèmes	14
Section 2 : Ciblage de la problématique et vision globale de résolution	16
Paragraphe 1 : Choix de la problématique et formulation du sujet	16
A. Choix de la problématique	16
B. Formulation du sujet	16

B. Application d'une politique de formation des usagers	45
Section 2 : Conditions de mise en œuvre	47
<i>Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions aux</i>	
<i>problèmes de l'engorgement des bureaux et de la perte des documents</i>	<i>47</i>
A. Proposition de cadre de classement de tableau de gestion	47
B. Recommandations à l'endroit du personnel de l'AAT	51
<i>Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions aux</i>	
<i>problèmes de mauvaise gestion de la bibliothèque du CET-AAT</i>	<i>52</i>
A. Organisation de la bibliothèque	52
B. Proposition de répertoire pour les rapports de stage	52
CONCLUSION GENERALE	54
BIBLIOGRAPHIE	57
ANNEXES	60
ANNEXE 1.....	61
ANNEXE 2.....	63
ANNEXE 3	65
ANNEXE 4	68
ANNEXE 5	70

Annexe 1 : Clarification du concept de l'archivistique

L'archivistique est la science qui permet à des chercheurs d'étudier la formation des fonds d'archives et des ensembles organiques de documents, leur histoire et leurs transformations au cours du temps, afin de connaître et d'établir le degré de fiabilité et d'authenticité des documents qui les composent.

Cette connaissance fondamentale est nécessaire pour permettre aux archivistes de concevoir et d'élaborer leurs méthodes et leurs outils techniques de collecte (bordereau), de sélection (tableau de tri), de classement (cadre de classement) et de recherche (instruments de recherche).

L'archivistique est aussi l'ensemble des méthodes et des techniques de la chaîne de traitement des archives qui permettent d'assurer la conservation à longue durée et la permanence de l'accès aux documents d'archives dans la continuité des trois (03) âges.

L'archivistique est enfin la discipline qui groupe l'enseignement à la fois de la science et des méthodes et techniques de conservation, de traitement et d'exploitation des archives.

La gestion des documents d'archives consiste à assurer leur traitement selon un cycle de vie des documents. Ce cycle de vie a été formalisé sous le nom de théorie des trois (03) âges des archives par l'archiviste français Yves Pérotin pour mieux sensibiliser les producteurs d'archives et les archivistes à leurs rôles respectifs. Cette théorie distingue trois (03) âges successifs dans la continuité de la vie de tout document et de tout dossier composant les fonds d'archives.

Ces trois (03) âges sont ceux des :

- archives courantes,
- archives intermédiaires,

- archives définitives.