REPUBLIQUE DU BURKINA FASO

INSTITUT INTERNATIONAL D'INGENIERIE DE L'EAU ET DE L'ENVIRONNEMENT



SYSTEME DE GESTION DES DOCUMENTS D'ARCHIVES DANS UNE ENTRPRISE.

CAS DU CREDIT FONCIER DU CAMEROUN

Mémoire de master 2 en Management des Organisations et des Entreprises

Option : Management stratégique et opérationnel

Par:

NGO MBENG Françoise Amélie épse BIMBAI

Sous la direction de :

Janvier 2020

REMERCIEMENTS

Nos sincères remerciements vont à l'endroit de tous ceux qui ont contribué au succès de notre formation professionnelle et qui nous ont aidées tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Nous voudrions dans un premier temps remercier, Mme OUEDRAGO Sylvie, responsable de la formation professionnelle en ligne pour sa disponibilité.

Nous remercions également toute l'équipe pédagogique de l'Institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement, de même que les intervenants professionnels qui ont su nous transmettre les savoirs et savoirs faire nécessaires à la maitrise de notre formation.

Nous tenons à témoigner toute notre reconnaissance aux personnes suivantes, pour leur aide dans la réalisation de ce mémoire :

M. HEUNAM Robert, le chef service de la documentation et des archives au Crédit Foncier du Cameroun pour sa disponibilité, ses précieux conseils qui ont grandement contribué à la qualité du travail accompli et du retour d'expériences.

M. TIDO Franck et Mme THENANG Armelle, responsables et membres de l'équipe ITGSTORE en charge d'un projet de numérisation des archives du Crédit Foncier du Cameroun, pour leur encadrement et leur assistance dans la maîtrise du processus d'archivage et du traitement des archives.

M. KUICHEU Willy Achille, mon collègue, documentaliste-archiviste et enseignant à l'ESSTIC pour m'avoir transmis sa passion pour la numérisation des archives.

M. BIMBAI Stéphane Cyrille, notre époux qui nous a soutenues et encouragées.

Nos parents, nos frères et sœurs, la grande famille MBENG AMOS pour leur soutien constant et leurs encouragements.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	I
TABLE DES MATIERES	II
RESUME	V
ABSTRACT	VI
LISTE DES TABLEAUX	VII
LISTES DES GRAPHIQUES	VIII
INTRODUCTION	1
PARTIE I : CADRE METHODOLOGIQUE	5
CHAPITRE I : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	5
I. PROBLEMATIQUE D'ETUDE	5
II. HYPOTHESES DE L'ETUDE	6
III. OBJECTIFS	7
III.METHODOLOGIE	7
PARTIE II : EVALUATION DE L'EXISTANT	12
CHAPITRE I : CONTEXTE DE L'ETUDE	12
I. STRUCTURE D'ACCUEIL : CREDIT FONCIER DU CAMEROUN	12
I.1. Présentation et Missions	12
I. 2. Prestations offertes	13
a- Les comptes d'épargne logement	14
b- Les produits de prêt	15
I. 3. La Sous Direction du Patrimoine et des Archives	15
I.3.1. Le Service de la Documentation et des Archives	16
CHAPITRE 2 : ETUDE DU SYSTEME DE GESTION DES ARCHIVES AU CFC	17
I. LE CADRE REGLEMENTAIRE DE LA GESTION DES ARCHIVES AU CFC	18
II. LES ACTIVITES REALISEES	19
II.1. L'état des lieux de quelques salles d'archives	19
II.2. L'enregistrement des archives entrantes et sortantes	20
II.3. Le traitement physique des dossiers de prêt foncier confort et foncier classique	23
II.4. L'archivage électronique	27

CHAPITRE 3 : COLLECTE DES DONNEES ET ANALYSE DES RESULTATS	28
I.L'entretien	28
I.1. Le profil de l'enquêté	28
I.2. Les documents existants	28
I.3. Le stockage des documents	28
I.4. Le flux de documents	29
I.5. La communication	29
I.6. Les pratiques d'archivage et de documentation	29
I.7. La perception du projet d'archivage électronique	30
I.8. Les suggestions	30
II. L'observation	30
PARTIE III : CADRE THEORIQUE	31
CHAPITRE I : ARCHIVAGE PAPIER VS ARCHIVAGE ELECTRONIQUE	32
I.L'ARCHIVAGE EN QUELQUE MOTS	32
II. LES TYPES DE DOCUMENT	33
III. PRESENTATION DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE	34
III.1. Le choix d'un SAE pour la conservation des dossiers de prêt au CFC	35
CHAPITRE II : MISE EN ŒUVRE DU PROJET DE NUMERISATION DES ARCHIVES	39
I.ORGANISATION GENERALE	39
I.1. Documents concernés par la numérisation	39
I.2. Les acteurs de la numérisation	40
I.3. Processus et organisation	40
II. PROCEDURES DE NUMERISATION	41
II.1. Description de la procédure	41
CHAPITRE III : PROJET DE MISE EN ŒUVRE D'UN RESEAU INTRANET	51
I. QU'EST-CE QU'UN INTRANET ?	52
II. L'INTRANET, UNE MISSION POUR LE KNOWLEDGE MANAGEMENT	53
II.1. Qu'est ce que le Knowledge Management ou KM	53
II.2. Les étapes du KM	53
II.3. Les enjeux de l'intranet pour le KM	54

III. L'APPORT D'UN INTRANET AU CFC	55
III.1. Les concepts de base de l'Intranet	55
II.2. Le Workflow et la téléprocédure	
III. NIVEAU DE SECURITE	
CONCLUSION	
BIBLIOGRAPHIE	
ANNEXES	65

RESUME

Le Crédit Foncier du Cameroun est une institution bancaire publique dont le fonds d'archives

s'étale de 1977 à 2019. Il est évalué à 229,8 ml (mètres linéaires) pour les dossiers de prêt

foncier confort et 231 ml de volume de dossiers de prêt foncier classique et locatif. Soit

respectivement 1.149.000 feuilles ou 11.490 kg de dossiers de prêt foncier confort, et

1.155.000 feuilles ou 11.550 kg de dossiers de prêt foncier classique et locatif.

Ces archives bancaires d'une durée de conservation à long terme nécessitent qu'elles soient

stockées informatiquement par un processus de numérisation afin d'anticiper à un éventuel

sinistre. La mise en place d'un réseau local informatique contribue à partager les archives

numérisées avec un public restreint, et à résorber la lourdeur de la paperasse administrative

ainsi qu'à la réduction au strict minimum de leurs manipulations.

Les méthodes de numérisation et de réseautage informatique permettront au CFC de

moderniser son système d'archivage enclenché depuis 2016 par les soins d'un prestataire.

Dans la perspective de la gestion des connaissances critiques de l'entreprise équivalente au

Knowledge Management, le CFC est en mesure de développer une stratégie managériale qui

permet de pérenniser le savoir-faire de l'entreprise et le rendre accessible.

Mots clés : gestion des documents ; archives ; numérisation ; réseautage informatique.

ABSTRACT

Credit Foncier du Cameroun is a state owned financial institution whose archives run from

1977 to 2019. To date, 229,8 ml (linear metres) is counted for the comfort loan files and 231

ml for the traditional rental loan files. This represents 1,149,000 sheets thus 11,490 kg for

comfort loan files and 1,155,000 sheets or 11,550 kg of conventional loan files.

These bank archives are of long-life cycle and thus requiring computerised storage through a

digitization process in order to foresee a disaster. The setting of a local computer network

helps to share the digitised archives in a clearly identified public and to reduce the

cumbersome of administrative paperwork as well as minimizing their handling.

The digitization and computer networking method will allow the CFC to modernize its

archiving system initiated by a service provider since 2016.

In the perspective of knowlegde management of the company, the CFC is in a position to

develop a managerial strategy that makes it possible to perpetuate the expertise of the institute

and make it accessible.

Key words: records management; archives; digitization; computer networking.

VΙ

LISTE DES TABLEAUX

N	INTITULE DU TABLEAU	PAGE
1	Tableau1 : prestations du CFC	14
2	Tableau 2 : nomenclature des sous dossiers de prêt foncier classique locatif	24
3	Tableau 3 : comparaison entre une GED et un SAE	36
4	Tableau 4 : dimensions d'un format papier de A0 à A7	43
5	Tableau 5 : spécifications techniques des documents manuscrits à scanner	46
6	Tableau 6 : résolution pour le scanner des documents manuscrits	46
7	Tableau 7 : spécifications techniques des documents cartographiés à scanner	47
8	Tableau 8 : résolution pour le scanner des documents cartographiés	47
9	Tableau 9 : durée légale des pièces comptables	48

LISTES DES GRAPHIQUES

N	INTITULE DU GRAPHIQUE	PAGE
1	Graphique 1 : schématisation d'une GED	36
2	Graphique 2 : GED vs SAE	38
3	Graphique 3 : procédure de la numérisation	42
4	Graphique 4 : résolutions du scanner selon le format papier	44
5	Graphique 5 : les composantes d'un intranet	52
6	Graphique 6 : schématisation d'un Knowledge management	54
7	Graphique 7 : Distribution des rôles dans le fonctionnement d'un intranet	57

INTRODUCTION

En son article 2, la loi n° 2000/10 du 19 décembre 2000 régissant les archives au Cameroun définit les archives comme un « Ensemble de 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 ». Traditionnellement, l'archivage a pour objet le classement et la conservation de documents au format papier en vue de faciliter leur accès en temps ultérieur, de justifier des droits ou constituer la mémoire collective. Ces documents sont généralement archivés par les entreprises, soit en vue de respecter une obligation légale spécifique de conservation, soit en vue de se ménager une preuve écrite en cas de litige. Les archives remplissent trois fonctions essentielles : vecteurs de communication, moyens de preuve et outils de mémoire.

Selon la norme ISO 15489-1 :2016(fr)¹ un système documentaire est défini comme « système d'information qui intègre, organise, gère et rend possible l'accès aux documents d'activité dans le temps ». L'accès désigne ici l'ensemble des « modalités et moyens de recherche, d'exploitation ou de récupération de l'information ». Les questions autour de l'organisation, de la gestion et de l'accès au savoir et à la mémoire restent entières dans les pays en développement et en l'occurrence ceux de l'Afrique subsaharienne. La question de l'archivage physique et électronique des documents est devenue un défi pour tous les acteurs privés, étatiques ou non-étatiques.

Le 19 août 1997, au Havre en France, deux mille cent cartons d'archives soit la mémoire de la banque IBSA, filiale du Crédit Lyonnais ont été brûlés par un incendie alors que la police de la brigade financière avait ouvert une enquête à cette période sur l'ancien patron de cette filiale².

Au Cameroun, un incendie a ravagé une bonne partie de l'Assemblée Nationale le 17 novembre 2017 et réduit en cendre des tonnes de documents et d'archives dans les bureaux de la solde et du budget, de la direction de l'administration générale, des députés, des vice-présidents, des secrétaires généraux adjoints³.

¹Organisation Internationale de Normalisation, ISO 15489-1 :2016(fr) : Information et documentation-Gestion des documents d'activité-Partie1 : Concepts et principes. 2016 https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15489:-1:ed-2:v1:fr du 09/12/2019.

²Laske Karl.1997. « Crédit Lyonnais : archives brûlantes et brûlées. Un mystérieux incendie a détruit le 19 août des documents entreposés au Havre. ». *Libération* publié le 9 septembre 1997 à 09 :26 https://www.liberation.fr/france-archive/1997/09/09/credit-lyonnais-archives-brulantes-et-brulees-un-mysterieux-incendie-a-detruit-le-19-aout-des-documen 215962 du 09/12/2019.

³ « Cameroun : spectaculaire incendie à l'Assemblée nationale à Yaoundé ». *RFI*. Publié le 2017-11-17 · Modifié le 2017-11-17 à 14 :54 . https://amp.rfi.fr/fr/afrique/20171117-cameroun-spectaculaire-incendie-assemblee-nationale-yaounde du 09/12/2019.

L'environnement de la gestion documentaire évolue. Au vu de l'augmentation des documents physiques et numériques, et de notre dépendance croissante à ces types de supports, il est indispensable de revoir le mode de gestion des archives.

A cet effet, la norme ISO/TR 13028:2010⁴ fixe les lignes directrices de création et conservation des documents d'activités générés au format numérique; cette norme détermine pareillement les axes majeurs d'un processus de numérisation des documents initialement sous format papier ou autre document de source non numérique. Les objectifs sont entre autres de garantir l'authenticité, l'intégrité, la fiabilité, la conformité documentaire des différentes sources de conservation.

Archiver des documents numérisés correspond à l'idée de pérennité de l'information avec la possibilité de la restituer intègre, fidèle et identique en tout point à celle de l'original. Les articles 313 et 314 du code de procédure pénale au Cameroun disposent ainsi qu'il suit :

Article 313 — (1) Le contenu d'un document ne peut être prouvé que par production de la preuve primaire ou, à défaut, de la preuve secondaire. La preuve testimoniale n'est pas admise.

(2)

- a) Par preuve primaire, on entend l'original d'un document. Quand un document a été établi par le même procédé en plusieurs exemplaires, chaque exemplaire est une preuve primaire de ce document.
- b) Par preuve secondaire, on entend la copie conforme à l'original et certifiée par une autorité compétente.

Article 314 — La preuve secondaire est admise dans les cas suivants :

- a) lorsqu'il est établi devant la juridiction que l'original est en la possession de la partie adverse ou d'un tiers qui, dûment requis, refuse de le produire ;
- b) lorsque l'existence et le contenu de l'original ne sont pas contestés par la partie adverse ;
- c) lorsqu'il est établi que l'original a été détruit ou perdu ;
- d) lorsque l'original ne peut être facilement déplacé.

Le Dictionnaire Universel définit la copie comme la « reproduction exacte d'un écrit ». Le législateur impose à la preuve littérale qui peut être sous forme numérique ou électronique,

⁴ Organisation Internationale de Normalisation, ISO/TR 13028 (fr) :2010 : Information et documentation-Mise en œuvre des lignes directrices pour la numérisation des enregistrements. 2010 https://www.iso.org/fr/standard/52391.html?browse=tc du 09/12/2019.

l'intégrité et la garantie de l'acte durant tout son cycle de vie⁵. Egalement, l'archiviste assermenté est éminemment important pour authentifier la preuve secondaire.

Pour relever ce défi et faciliter la valorisation des archives, il nous est apparu opportun de réfléchir à des stratégies alternatives de vulgarisation mais efficaces et innovantes avec un cas d'études du Crédit Foncier du Cameroun où nous avons effectué un stage académique.

Aujourd'hui le support d'archivage du document n'est plus obligatoirement un support papier mais aussi un support électronique. Grâce à l'évolution des technologies, les entreprises sensibilisées au problème de la conservation des documents ont recours à l'archivage électronique des documents. Deux cas de figure doivent toutefois être distingués⁶ : soit l'entreprise conserve de manière électronique des documents créés dès l'origine sous forme électronique; soit l'entreprise conserve sous format électronique des copies de documents initialement réalisés sous format papier.

Notre travail s'inscrit dans l'ordre d'idées d'élaboration de quelques plans de conservation sous format numérique des copies de documents initialement réalisés sous format papier. Nous nous sommes intéressées aux dysfonctionnements relevés lors de notre stage académique au Crédit Foncier du Cameroun en matière de réception, de traitement et de transmission des informations au sein du service de la documentation et des archives.

- Le CFC n'a toujours pas détruit d'archives depuis sa création. Le fonds d'archives présent s'étale de 1977 à 2019 ;
- L'archivage est principalement manuel;
- La phase de tri et de classement révèle l'absence des pièces importantes dans les dossiers de prêt, des archives comptables et financières des clients du CFC ;
- L'archivage électronique qui est dans sa phase embryonnaire se fait encore sur le tableur Microsoft Excel d'où la lenteur constatée lors des recherches d'une information sur le contenu du dossier d'un client.

Il faut dès à présent songer à une solution permettant de gérer avec simplicité, rapidité d'accès et pérennité ce fonds d'archives grandissant. La tâche que nous nous sommes donnée consiste à mener une étude de faisabilité de mise en place d'un Système d'Archivage Electronique (SAE) au service de documentation et d'archives et son apport dans un processus de management stratégique d'une entreprise à caractère financier. De cette réflexion découle les questions suivantes :

⁶ PHILIPPART de FOY Amandine; VANBRABANT Bernard. 2014. « Le statut juridique de l'archivage électronique » < URL : https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2015-4_Philippart-Vanbrabant.pdf>

⁵ « Le cycle de vie d'un document comprend trois stades : le stade actif (consultation fréquente), semi-actif (consultation occasionnelle) et inactif (consultation rare, voire nulle). Au stade inactif, les documents sont soit détruits, soit conservés à vie. » Ordre des architectes du Québec. 2019. Guide des bonnes pratiques de numérisation des documents.

- > quelle est la spécificité du fonds documentaire à archiver ?
- > dans quel format faut-il les numériser?
- quelles méthodes à adopter pour diffuser les archives numérisées au sein de l'entreprise?
- > quels sont les enjeux à prendre en compte dans la mise en place d'une telle solution ?

Notre étude prendra d'abord en compte l'existant des pratiques actuelles d'archivage au CFC et s'étendra par la suite sur les enjeux de la mise en place des solutions proposées.

Trois parties encadrent notre travail:

- la première partie situe notre cadre méthodologique. Le chapitre qui la constitue est consacré à la construction de la problématique, des hypothèses, des objectifs. Egalement, la méthodologie de recherche aborde les études antérieures, les techniques utilisées, la méthode d'analyse et les limites à notre travail de recherche.
- la deuxième partie situe notre cadre institutionnel. Il s'agira de présenter notre terrain d'étude, le Crédit Foncier du Cameroun qui comprend les missions de l'entreprise, sa gamme de produits ainsi que sa structure organisationnelle. Par la suite, nous exposerons le mode de fonctionnement de leur système de gestion des archives.
- la troisième partie développe l'environnement théorique autour des composantes d'une mise en place d'un système d'archivage électronique en entreprise et l'implémentation d'un réseau informatique local de partage des données numérisées.

PARTIE I: CADRE METHODOLOGIQUE

CHAPITRE I: METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

I. PROBLEMATIQUE D'ETUDE

Nous avons relevé les points suivants :

Quarante et deux ans après sa création, le CFC n'a jusqu'à date détruit aucune archive arrivée au terme de sa conservation. De même aucune commission ad hoc chargée de l'élimination n'a été créée. Est jointe en annexe la procédure d'élimination des documents du CFC contenues dans son manuel des procédures des archives.

Lors du traitement des dossiers de prêt foncier l'absence de certaines pièces importantes telles que le bulletin d'adhésion de l'assurance, les notifications d'accord de prêt, l'instruction du foncier confort, l'offre valant contrat a été relevée. Ce problème est la résultante du non acheminement au même moment par les agences régionales du CFC, des dossiers de garanties et des dossiers administratifs, techniques, compte du client.

Plus de dix opérateurs de saisie constituent l'équipe de travail chargée de la phase d'archivage électronique. Ces opérateurs enregistrent les données de chaque dossier sur le tableur Microsoft Excel. Il est créé une feuille Excel pour chaque catégorie d'archives : les archives bancaires soit les prêts classiques, locatifs, confort, le fonds hypothécaires ; les archives semi-bancaires ; les archives administratives. Le volume important des saisies a pour conséquence la lenteur dans la recherche des informations sur le dossier d'un client. Ces opérateurs ne disposent pas tous d'un ordinateur personnel avec une grande capacité de stockage.

Egalement lorsque la Direction du Recouvrement des Affaires Juridiques et du Contentieux (DRAC) ou la Direction du Crédit (DCR) demande à la Direction des Affaires Générales (DAG), la mise à disposition des pièces hypothécaires d'un client, le DAG transmet à la Sous-Direction du Patrimoine et des Archives (SDPA) qui à son tour saisit le Service de la Documentation et des Archives (SDA) pour mise à disposition desdites pièces. Le guide de traitement des dossiers et des requêtes stipule que les originaux des dossiers hypothécaires essentiellement doivent d'abord être photocopiés et c'est cette photocopie qui sera conservée comme souche dudit dossier. La reprographie de ces pièces ainsi que leur manipulation par les responsables de la structure demandeuse ne se font pas forcément par des personnes maîtrisant les techniques de bonne tenue des documents, d'où les risques de déchirure et/ou de détérioration.

L'entreprise à ce stade est appelée à rechercher une portée interactive pour garantir sa pérennité. S'inscrivant dans une perspective concurrentielle, le CFC devrait mettre en place une culture interne qui s'articule au contexte externe en matière de révolution technologique. Il va sans dire que cette articulation est tributaire d'une communication interne saine. La culture communicationnelle au sein de la structure comme toute entreprise est indispensable, elle est dans la mesure de toute relation interne, en termes de transmission.

Le CFC est doté comme nous l'avons constaté d'un fort potentiel managérial, matériel et financier. Le projet d'archivage numérique en cours de réalisation par la société prestataire nommée ITGSTORE en est la preuve. Notre propos s'inscrit dans une perspective managériale et tente de répondre aux besoins de communication et de diffusion des informations d'archives. Considérant que le service relatif à la gestion des archives et de leur conservation n'est nullement semblable à « une boîte de lettre à la poste » où des dossiers incomplets y sont versés ou encore que ce service doit veiller à la conservation intacte des dossiers hypothécaires jusqu'à leur restitution, nous tenterons de répondre aux questionnements relevés dans notre introduction.

C'est autour de ces interrogations que se structure notre problématique articulée autour des hypothèses suivantes qui contribueront à améliorer la qualité de réception et de diffusion des informations d'archives.

II. HYPOTHESES DE L'ETUDE

Il s'agit des propositions qui seront expliquées, infirmées ou confirmées tout au long de ce travail.

A cet effet,

L'existence d'un encadrement juridique et normatif de l'archivage électronique permet une bonne gestion des archives publiques électroniques au Cameroun.

La gestion actuelle des procédures de réception des documents à archiver amoindrit leur exploitation à titre informatif.

La mise en place d'un Système d'Archivage Electronique (SAE) améliore la communication interne et permet la bonne circulation, l'échange et la fluidité d'informations.

Le CFC peut aussi souhaiter détruire les versions papier une fois qu'elles ont été scannées, afin de gagner de la place.

Pour obtenir des conclusions objectives, elles s'appuieront sur des données vérifiables, des entretiens avec les responsables du service d'archives et de l'équipe ITGSTORE, de même

que sur une étude documentaire basée sur des mémoires, des ouvrages spécialisés et des travaux divers publiés sur internet.

III. OBJECTIFS

Nous poursuivons les objectifs suivants :

Objectif général: analyser et comprendre le mécanisme de mise en place d'un Système d'Archivage Electronique (SAE) et son apport dans un processus de management stratégique d'une entreprise à caractère financier.

Objectifs spécifiques:

- analyser le dispositif d'archivage existant au CFC;
- analyser l'apport d'un système d'archivage électronique dans la stratégie d'entreprise au Crédit Foncier du Cameroun ;
- évaluer l'apport de la numérisation des dossiers de prêt bancaires dans la perspective de l'atteinte des objectifs de croissance au Crédit Foncier du Cameroun;
- comprendre comment l'image de marque de l'entreprise peut être améliorée à travers une bonne communication et diffusion des archives numérisées et de l'information y relative.

Dans la continuité des procédures de conservation des archives déjà mises en œuvre par le CFC, nous essaierons de proposer, au vu de la délicatesse des archives de cet établissement financier, des stratégies alternatives de mise en valeur et de consultation des documents d'archives afin de mieux garantir leur sécurité, pérennité, intégrité, traçabilité, disponibilité et leur accessibilité à tout instant.

III.METHODOLOGIE

Dans cette partie consacrée au cadre méthodologique, nous allons présenter les méthodes que nous avons choisies pour la collecte des informations, les méthodes d'analyse des résultats obtenus ainsi que les limites dans la réalisation de ces travaux.

III.1. Méthodes de collecte des informations

III.1.1. Revue de littérature

La revue de littérature ou cadre documentaire est un moyen permettant au chercheur de collecter les matériaux nécessaires dont il aura besoin en rapport avec son sujet d'étude.

L'objectif de nos recherches est de chercher à savoir comment un service d'archives devrait fonctionner efficacement, et aussi de s'en inspirer afin de trouver des stratégies managériales d'amélioration de la politique d'archivage en cours au CFC.

Ainsi, dans notre travail, nous avons consulté:

- les textes de loi tels que la loi N°2000/010 du 19 décembre 2000 régissant les archives au Cameroun et le code de procédure pénale du Cameroun; aussi les dispositions réglementaires internationales en matière d'archivage élaborées par ISO (Organisation Internationale de Normalisation);
- les travaux scientifiques notamment les mémoires, les articles. Le mémoire de Heunam Robert Inauguré « Numérisation du fond de dossiers administratifs des dénonciations de la Commission Nationale Anti-Corruption : méthodes et enjeux » énonce l'importance de procéder à la conservation électronique des dossiers physiques afin de garantir la pérennité des archives.
- les recherches internet ont permis d'avoir des informations plus approfondies sur le thème que nous tentons d'aborder. Pour encourager la mise en place d'un réseau intranet, nous avons exploité l'article paru dans le site *territorial.fr* « Diriger, manager. Créer et gérer des outils de communication. Fichel L'intranet, entre management et communication interne »⁷

III.1.2. L'état des lieux

Nous avons visité six salles d'archives où sont entreposés les dossiers de prêt foncier confort et foncier classique des clients du CFC.

Une étude détaillée a été faite dans la partie « évaluation de l'existant ».

III.1.3. L'observation

Elle est définie comme « une technique de collecte des données qui permet d'avoir accès à des données qui ne sont pas accessibles par des entretiens ou des questionnaires »⁸

L'observation se distingue de l'évaluation en ce qu'elle consiste à porter une attention consciente à un sujet afin de noter des éléments permettant de mieux le connaître. L'évaluation « repose plutôt sur le fait de mettre les informations collectées en lien avec des

⁷ https://www.territorial.fr/PAR TPL IDENTIFIANT/2330/TPL CODE/TPL OVN CHAPITRE FICHE/2663-consultation-le-dircom.htm du 11/12/2019.

⁸ Chevalier, F; Stenger S. 2018. « L'observation ». *Les méthodes de recherche du DBA*, p.94-107. https://www.cairn.infoes-methodes-de-recherche-du-dba--9782376871798-page-94.htm du 11/12/2019.

critères »⁹. L'observation est donc un outil qui permet de se familiariser avec le sujet et aide à faire des hypothèses sur celui-ci.

On peut distinguer quatre types d'observation : l'observation directe, indirecte, participante et engagée¹⁰. Durant notre stage, nous avons appliqué deux types d'observation : directe et participante.

> L'observation directe

Elle est une technique pendant laquelle le chercheur décrit avec plus d'objectivité les comportements précis de son champ de recherche dans un environnement donné.

Nous avons observé aux côtés de l'agent en service aux archives du CFC la phase d'enregistrement des archives entrantes et sortantes et dont le rapport détaillé sera présenté dans la partie consacrée à cet effet. Pareillement aux côtés d'un des responsables du prestataire ITGSTORE, nous avons pu observer les étapes d'enregistrement électronique des dossiers de prêt archivés.

> L'observation participante

Elle est une technique au cours de laquelle l'observateur est présent et interagit avec les sujets qu'il veut comprendre. Selon Georges Lapassande « l'observateur participant, tout en prenant part à la vie collective de ceux qu'il observe, s'occupe essentiellement de regarder, d'écouter et de converser avec les gens, de collecter et de réunir des informations. Il se laisse porter par la situation. »¹¹

La phase de traitement physique des archives constitue l'occasion de participer activement au travail des archivistes.

III.1.4. L'interview

Compte tenu de l'effectif du personnel du SDA à savoir le chef de service et d'un agent, nous avons, au lieu d'un questionnaire, procédé à un entretien avec le chef de service ce d'autan que l'agent de ce service ne dispose d'aucune connaissance théorique en matière d'archivage.

Selon le dictionnaire universel, l'entretien est défini comme une conversation, une entrevue. L'entrevue désigne une rencontre concertée entre personnes qui doivent se parler. Il est une méthode de recherche et d'investigation.

-

⁹ Desruisseaux Rouillard, F. 2012. « Observation ». *Dans Unipsed.net*. https://www.unipsed.net/ressource/observation/ du 11/12/2019.

¹⁰ Idem

¹¹ Lapassande Georges. 2002. « Observation participante ». *Vocabulaire de psychosociologie*, p.375-390. https://www.cairn.info/vocabulaire-de-psychosociologie--9782749206851-page-375.html# du 11/12/2019.

Il existe trois types d'entretien¹²: l'entretien non directif, directif et semi-directif.

Nous avons pratiqué un entretien semi-directif qui est à cheval entre le non directif et le directif.

Encore appelé entretien centré¹³, l'entretien semi-directif est une méthode qualitative où l'enquêteur choisit et annonce au préalable le thème ou les thèmes qui sont identifiés dans un guide d'entretien.

Le guide d'entretien est un document qui liste les thèmes et les questions à aborder et qui permet de noter les réponses données au fur et à mesure de l'entrevue.

Cette procédure permet d'avoir des informations précises sur les thèmes choisis tout en facilitant l'expression libre de l'enquêté.

III.2. Méthode d'analyse des résultats

« L'analyse des données est le processus qui consiste à examiner et à interpréter des données afin d'élaborer des réponses à des questions. » 14

III.2.1. Méthode descriptive ou analytique

Cette analyse dite descriptive sert à expliquer et à interpréter les données collectées.

Dans notre cas d'étude, nous analyserons nos données sur la base des travaux scientifiques.

III.3. Les limites de l'étude

Dans le cadre de nos études en Management des Entreprises et des Organisations, nous avons effectué ce stage académique au Crédit Foncier du Cameroun. Cette expérience qui fait partie du cursus en vigueur à l'Institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement (2iE) au Burkina Faso se situe en droite ligne avec le souci général de l'école visant à allier la formation à l'insertion professionnelle.

Nous n'avons donc pas la prétention à travers cette recherche d'avoir présenté des résultants sans faille. Nous pouvons à cet effet, évoquer quelques limites.

¹² https://arlap.hypotheses.org/8170 consulté le 02/01/2020.

¹³ Combessie, Jean-Claude. 2007. « l'entretien semi-directif ». *La méthodologie en Sociologie*. Pp24-32. https://www.cairn.info/la-methode-en-sociologie—9782707152411-page-24.htm?contenu=resume consulté le 02/01/2020.

¹⁴ STATISTIQUE CANADA.2009. *Lignes directrices concernant la qualité*. Publication n°12-539-X au catalogue de Statistique Canada, https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/12-539-x/2009001/analysis-analyse-fra.htm du 11/12/2019.

La limite que nous pouvons relever porte sur la méthode d'analyse utilisée. En effet, le développement de cette méthode pourrait être plus exhaustif si nous avions mené une enquête quantitative qui aurait consisté à distribuer un questionnaire au personnel du SDA. Malgré le volume du fonds d'archives de dossiers de prêt à archiver qui s'étale de 1977 à 2019 et les dossiers qui y sont acheminés chaque année, rien que deux personnes et plus particulièrement une seule à savoir le chef de service est à même de répondre aux questions relatives aux archives du CFC.

PARTIE II: EVALUATION DE L'EXISTANT

L'objectif de cette partie est d'analyser et de comprendre la spécificité du fonds d'archives du CFC. Par fonds d'archives nous entendons l'«ensemble de documents de toute nature constitué de façon organique par un producteur (personne physique ou morale) dans l'exercice de ses activités et en fonction de ses attributions. »¹⁵. La présentation du CFC s'articule autour de ses missions, ses prestations et sa structure organisationnelle.

CHAPITRE I : CONTEXTE DE L'ETUDE

I. STRUCTURE D'ACCUEIL : CREDIT FONCIER DU CAMEROUN

I.1. Présentation et Missions

Le CFC est un établissement financier crée par le décret n°77/140 du 13 mai 1977 modifié et complété par le décret n°81/236 du 17 mai 1981. D'un capital de 10.000.000.000 FCFA, le CFC est détenu par trois actionnaires : l'Etat du Cameroun à 75%, la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) à 20% et la Cameroon Postal Service (CAMPOST) à 5%.

Son siège social est au 1484, Boulevard du 20 mai 1972 à Yaoundé, la capitale du Cameroun. Il a pour objet d'apporter son concours financier à la réalisation de tout projet destiné à promouvoir l'habitat. Outre son siège social à Yaoundé, son réseau commercial se compose de dix (10) agences qui couvrent l'étendue du territoire national camerounais. Par ailleurs, il dispose de partenaires privés en France et au Canada pour informer la clientèle de la diaspora.

A cet effet, le CFC:

- s'assure à long terme de la construction d'un parc immobilier répondant aux aspirations des couches sociales moyennes ;
- recherche et met en place des financements adaptés ;
- rachète des prêts immobiliers des banques commerciales ;
- assainit le marché foncier en favorisant la création des lotissements ;
- collecte l'épargne des personnes physiques ou morales en vue de faciliter l'accès à la promotion immobilière.

¹⁵ Direction des archives de France. 2002. Dictionnaire de terminologie archivistique. Mise en forme par les Archives départementales du Nord, 2007.

Jusqu'en 2016 environ 75 538 logements ont été construits, 16 100 lots aménagés grâce à un prêt octroyé par le CFC d'un montant de plus de 324 milliards de FCFA. Ces financements ont permis :

- la création de nombreux quartiers dans les villes de Yaoundé, Douala et Kribi ;
- le développement des équipements communaux générateurs de revenus comme les gares routières, de nombreux marchés et une auberge à Bélabo à l'Est du Cameroun ;
- le financement des ensembles immobiliers dans les chefs- lieux de région à l'instar de Garoua, Maroua et Ebolowa;
- d'autres financements dans le secteur diffus.

L'organigramme des services centraux, rassemblé autour de la Direction Générale se présente ainsi qu'il suit :

- les Conseillers techniques
- la Direction de l'Audit Interne
- la Direction des Etudes, de la Coopération et du Suivi
- la Direction de la Gestion des Risques et de la Conformité
- la Cellule de communication
- la Direction Commerciale
- la Direction du Crédit
- la Direction du Recouvrement, des Affaires Juridiques et du Contentieux
- la Direction des Finances, du Budget et de la Comptabilité
- la Direction des Affaires Générales.

Le Service de la Documentation et des Archives où nous avons effectué notre stage est situé au 2^{ème} étage de l'immeuble abritant la Direction générale du CFC. Ce service dépend de la sous direction du patrimoine et des archives qui elle-même est rattachée à la Direction des Affaires Générales.

I. 2. Prestations offertes

Le CFC, comme tout établissement de crédit, procure des services financiers aux particuliers ainsi qu'aux entreprises privées et publiques. A cet effet, il offre deux types de produits à savoir des comptes d'épargne logement et des prêts pour l'immobilier.

Tableau1: prestations du CFC

COMPTES D'EPARGNE LOGEMENT	CARNET A CARNET B	-ORDINAIRE -PLAN AVENIR -JEUNES
	CARIVET D	-ORDINAIRE
		-CONVENTIONNE
	FONCIER CLASSIQUE	-SOCIAL
		-ACQUEREUR
		-JEUNES
	FONCIER EPARGNE	-ORDINAIRE
	LOGEMENT	-JEUNES
PRETS	FONCIER LOCATIF	-ORDINAIRE
TREIS	TONCILK LOCATII	SOCIAL
		-ORDINAIRE
	PROMO FONCIER	-SOCIAL
		-PROGRAMMES
		SOCIAUX
	COLLECTIVITES	
	TERRITORIALES	
	DECENTRALISEES	

LES PRODUITS DU CFC

a- Les comptes d'épargne logement

La collecte de l'épargne au CFC se matérialise par l'ouverture des comptes aux particuliers, mineurs et/ou majeurs, leur permettant ainsi de pouvoir déposer leurs fonds à la banque en vue d'un projet immobilier ou salarial futur.

Les carnets A sont des ouvertures de comptes pour des souscriptions d'un plan d'épargne en vue d'un projet immobilier.

Le carnet B par contre est l'ouverture d'un compte dont l'épargne constituera la rémunération des personnes physiques ou morales.

b- Les produits de prêt

Selon le type de logements (habitation personnelle, habitation destinée à la location, construction des cités municipales, terrains à lotir destinés à la vente, construction de logements destinés à la vente) le CFC sur étude de dossier octroie des prêts.

Un prêt ou un crédit est une opération qui consiste pour un créancier ou un prêteur à mettre à la disposition d'un emprunteur encore appelé débiteur une certaine somme d'argent à une date donnée contre obligation de remboursement moyennant une rémunération.

Le service de prêt a pour mission l'analyse et la validation des demandes de crédits. Son activité est déclenchée par les demandes introduites au niveau des agences par les personnes morales ou des particuliers. Ces demandes sont reçues par les responsables des agences et transmises à la direction générale avec leur avis pour étude approfondie. Les analystes vérifient alors leur conformité et leur recevabilité et les font valider par la hiérarchie. Un avis d'accord de prêt est notifié aux demandeurs.

Ce sont donc ces documents qui seront plus tard archivés.

I. 3. La Sous Direction du Patrimoine et des Archives

Conformément à la Résolution N°13 – 33/CA/CFC/2013 portant Adoption de l'Organigramme du Crédit Foncier du Cameroun, en son article 38, alinéa 1, cette sous direction est chargée :

- de la mise en œuvre de la politique de l'entreprise pour la sauvegarde du patrimoine;
- de la mise en œuvre des procédures de passation et d'exécution des marchés ;
- des approvisionnements de l'entreprise;
- du suivi de l'exécution des contrats divers liant l'entreprise aux prestataires de service ;
- des relations avec les fournisseurs ;
- de la sécurité des infrastructures et du matériel;
- de la gestion, du contrôle et de la valorisation du patrimoine mobilier et immobilier du CFC;
- de la gestion des moyens généraux ;
- du suivi de l'exécution des travaux et des prestations de service, objet des différents bons de commande, lettres-commande, marchés, contrats, etc....;
- des inventaires périodiques en relation avec la comptabilité;
- de la comptabilité matière.

La SDPA comprend deux services : le service du patrimoine et le service de la documentation et des archives.

I.3.1. Le Service de la Documentation et des Archives

C'est ce service qui a la charge de piloter le système d'archivage de cette institution vieille de quarante deux ans.

Le responsable de ce service ne dispose pas de cadres d'études pour l'accompagner dans ses tâches, seul un agent lui est affecté et dont le travail consiste à enregistrer et à livrer les courriers entrants et sortants.

Toutefois, le prestataire ITGSTORE est en charge de l'inventaire de toutes les archives du CFC et du projet d'implémentation d'un système numérique d'archivage.

La notion d'archives donc il est question ici est prescrite en son article 2 de la loi N°2000/010 du 19 décembre 2000 régissant les archives au Cameroun. Les archives sont définies comme « l'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 leurs activités »

La documentation est définie quant à elle comme l'« ensemble des informations réunies volontairement sur un sujet donné. » *Dictionnaire de terminologie archivistique*

C'est dans ce service que sont acheminés chaque année suivant un calendrier annuel d'envoi des pièces périodiques, tous les dossiers traités dans les dix agences et même ceux traités à la direction générale. Devant cette densité de types de documents archivés, M. Heunam Robert, chef de service de cette structure a circonscrit notre stage autour des archives des dossiers de prêt foncier confort et foncier classique.

Le prêt foncier confort était un crédit octroyé à hauteur maximum de 4 millions à des particuliers pour améliorer leur habitat. Ce système a fonctionné de 1996 à 2011 et le client avait trente et six mois pour rembourser ce crédit. Toutefois, ce produit fut dissout pour cause de malversations et d'un système informatique mal intégré. Jusqu'aujourd'hui le CFC poursuit le processus de recouvrement de ses créances.

Le prêt foncier classique qui est toujours offert par le CFC est une formule de prêt immédiat pour tout projet immobilier à usage d'habitation personnelle.

CHAPITRE 2 : ETUDE DU SYSTEME DE GESTION DES ARCHIVES AU CFC

Daniel Ducharme donne quatre caractéristiques que devrait posséder tout système de gestion des dossiers : fiabilité, intégrité, conformité et systématisation¹⁶.

La fiabilité permet « l'intégration, la classification et l'identification immédiate de l'ensemble des documents produits ou reçus par l'organisation dans le cours de ses activités ainsi que de leurs métadonnées ». Cette fiabilité est pareillement déterminée par la capacité de l'entreprise à protéger les documents et leurs métadonnées contre toute élimination abusive.

Un système de gestion intègre assure la protection des documents essentiels même en cas de sinistre et contrôle la circulation et l'accès aux documents.

La gestion dite conforme des dossiers tient compte du respect de l'environnement réglementaire interne et national dans lequel évolue l'entreprise.

La systématisation assure le traitement complet des documents dès leur création, à leur réception et la localisation du dossier au stade courant, intermédiaire et définitif.

Pour mener cette étude, nous avons tout d'abord réalisé un plan d'actions, de Juillet à Septembre 2019 (voir annexe). Notre champ d'étude est circonscrit autour des archives des dossiers de prêt foncier confort et foncier classique.

Notre stage s'est déroulé en cinq grandes phases :

- phase 1 : prise de connaissance du cadre réglementaire de la gestion des archives au CFC ;
- phase 2 : état des lieux des salles d'archives et l'enregistrement des archives dans des registres courrier entrant et sortant ;
- phase 3 : traitement physique des dossiers de prêt foncier confort et foncier classique ;
- phase 4 : prise de connaissance de l'archivage électronique en cours et entretien avec le chef du SDA;
- phase 5 : élaboration d'un projet d'archivage électronique et de mise en place d'un réseau local de diffusion des informations d'archives numérisées au CFC.

¹⁶ Ducharme Daniel.2005. « Technologies et normes archivistiques : La norme ISO 15489 sur le records management ⁽¹⁾ ». *RESSI. REVUE ELECTRONIQUE SUISSE DE SCIENCE DE L'INFORMATION.* No2. http://www.ressi.ch/num02/article 008. Du 15/12/2019.

I. LE CADRE REGLEMENTAIRE DE LA GESTION DES ARCHIVES AU CFC

Le texte organique, en son article 40, alinéa 1, dispose que le chef de service de la documentation et des archives est chargé :

- du classement, de la gestion et de la conservation des archives ;
- de la conservation de la documentation de l'Entreprise;
- de la gestion de la bibliothèque;
- de la centralisation des offres et des commandes de documentation ;
- de l'information du personnel en matière de flux documentaire ;
- du transfert des archives mortes aux Archives Nationales.

Les archives constituent une mémoire institutionnelle car elles sont des preuves inéluctables pouvant faire valoir ce que de droit, le cas échéant. Le CFC génère des archives d'une sensibilité indéniable, revêtues d'un pouvoir légal inviolable au rang desquels les originaux des titres fonciers, les certificats d'inscription hypothécaires, les dossiers de prêt des clients, les feuilles de paie du personnel du CFC, les dossiers confidentiels du directeur général, etc. La bonne tenue de ces archives est de rigueur parce qu'elles doivent être restituées aux clients dès la fin du remboursement de leur prêt.

La note de service n°2559M/2019/CFC/DG/DAG DU 12 juin 2019 a rendu exécutoire les outils de gestion des archives. En effet, un catalogue d'outils fixant les modalités d'archivage tels que la politique d'archivage, le catalogue des exigences de sécurisation, le bordereau de versement, le cadre de classement, le calendrier de conservation et le manuel des procédures a été élaboré aux diligences du SDA.

> Le manuel de procédures des archives

Le manuel de procédures des archives est l'un des outils de gestion mis à notre disposition. Ce manuel est élaboré suivant les normes internationales et la loi camerounaise régissant les archives. Il traite :

- des principes directeurs de la gestion des archives ;
- des procédures de réception, de traitement, de mise à disposition des archives pour consultation ;
- des procédures d'élimination des archives arrivées au terme de leur temps de conservation;
- du principe de reprographie des dossiers hypothécaires ;

- de la préparation des dossiers à transmettre au service des archives par les secrétariats de direction ;
- des modalités de contrôle et de mise à jour des procédures.

II. LES ACTIVITES REALISEES

II.1. L'état des lieux de quelques salles d'archives

Nous avons visité six salles d'archives, guidée par M. Heunam.:

- S09 où sont conservés les dossiers de prêt classiques, locatifs et les dossiers de garanties ou dossiers hypothécaires ;
- S07 pour les dossiers de prêt foncier confort ;
- S05 également pour les dossiers de prêt foncier confort ;
- S03 pour les dossiers comptables de prêt ;
- S04 pour les dossiers administratifs ;
- S06 pour les dossiers administratifs et les albums, et les périodiques qui attendent être transférés à la bibliothèque nationale.

La salle S09 située au rez-de-chaussée et les S03, S04, S05, S06 et S07 sont localisées au 2^{ème} étage de l'immeuble siège du CFC

L'objectif principal de l'archivage est d'assurer une durée de vie maximale aux documents. Il ressort de l'inspection des six salles de conservation des dossiers de prêt foncier confort et foncier classique les observations suivantes :

Les mesures de protection contre l'eau et le feu mises en place sont constituées d'un système de détection d'incendie et de fumée, d'un système d'extinction automatique au CO2 à la S09. Nous avons également observé un déshumidificateur installé mais non encore fonctionnel à S09, des climatiseurs fonctionnels dans les salles du 2ème étage, ainsi que des rayonnages en métal à la S09. Ces systèmes de climatisation permettent soit de réduire soit d'augmenter l'humidité relative afin qu'il ne fasse ni chaud ni humide dans les salles.

Pour ce qui est des mesures de conditionnement et de rangement appliquées, les dossiers sont conservés dans des boîtes à rabats ; et ceux-ci sont rangés dans des rayonnages en métal dans la salle S9 et dans des rayonnages en bois dans les autres salles.

L'environnement dans lequel sont conservées ces archives crée un micro climat qui retarde les effets de variations de température et d'humidité relative. Nous remarquons à cet effet que les portes et les fenêtres se ferment bien, les stores sont installés sur les fenêtres de la S07 et les murs ont une protection anti-humidité.

II.2. L'enregistrement des archives entrantes et sortantes

Après la visite des salles d'archives, nous avons participé aux côtés de l'agent des archives, l'unique personnel affecté dans ce service, à l'enregistrement des dossiers entrants et sortants. Cette activité est une opération de saisie manuelle dans des registres prévus à cet effet et qui consiste à attribuer à chaque dossier un numéro d'ordre et de noter la date d'enregistrement, le nom du destinateur et/ou destinataire, l'objet du courrier réceptionné et/ou à transmettre et les pièces dudit dossier.

Il existe six types de registres/courriers/cahiers au SDA: trois pour les archives entrantes et trois pour les archives sortantes.

> Les archives entrantes

Les dossiers de prêt proviennent des agences du CFC. Ces dossiers sont transmis sur bordereau au service de la documentation et des archives par la DCR.

La gestion des entrées permet :

- ➤ de noter la date où se produit le versement¹⁷;
- d'identifier le producteur (et le service versant s'ils ne sont pas les mêmes);
- > de connaître la nature des dossiers versés.

Cette gestion se fait de façon manuelle, sur un registre où sont notées, au fur et à mesure des versements, les différentes entrées.

• Le registre du courrier central

Contenu : enregistrement de tout type de courriers entrants (note de service, dossiers physique de prêt, dossiers hypothécaires, etc.) au service de la documentation et des archives.

Les éléments structurant l'enregistrement dans ce registre sont :

- date d'enregistrement
- numéro d'ordre du dossier dans le cahier
- numéro de bordereau ou référence du dossier
- service de provenance (Clientèle, DCR, Agences CFC, DRAC... etc.)
- l'objet du courrier reçu.

-

¹⁷ « Opération matérielle et intellectuelle par laquelle la responsabilité de la conservation d'archives passe de l'administration à un service de préarchivage ou à un service d'archives, ou bien d'un service de préarchivage à un service d'archives » Direction des archives de France.2002. Dictionnaire de terminologie archivistique. Mise en forme par les Archives départementales du Nord, 2007.

• Le courrier-arrivée des dossiers physiques de prêt pour archivage

Contenu : enregistrement de tous les dossiers physiques de prêt entrant pour archivage.

Les éléments informatifs du cahier :

- date d'enregistrement
- numéro d'ordre du dossier dans le cahier
- agence d'attache (agence CFC de Yaoundé, Maroua, Bertoua, Buea...)
- numéro de prêt + nom du prêteur. Exemple :

> 2017/109/0000124/125 NGO MBENG FRANCOISE AMELIE

- décharge par l'un des responsables de l'équipe ITGSTORE en charge du rangement dans les salles d'archives.
 - Le courrier-arrivée des dossiers hypothécaires pour archivage

Contenu : enregistrement de tous les dossiers hypothécaires (titre foncier, grosse, expédition, certificat d'inscription hypothécaire, etc.) transmis par la Direction du Crédit comme garanti du recouvrement d'un prêt accordé à un particulier pour le financement de la construction de son logement.

Les éléments informatifs du registre :

- date d'enregistrement
- numéro d'ordre du dossier dans le cahier
- numéro de bordereau ou référence du dossier
- service de provenance (DCR)
- listing exhaustif des pièces contenues dans le dossier hypothécaire (titre foncier, grosse, expédition, certification d'inscription hypothécaire)

Après la réception et l'enregistrement et le traitement dans les bases de données des dossiers de prêt, ceux-ci sont transmis contre décharge à l'équipe ITGSTORE pour archivage.

> Les archives sortantes

Les archives peuvent sortir soit pour être consultées ou exploitées soit pour être restituées aux clients qui ont fini de rembourser leur prêt.

• Le registre courrier départ

Contenu : le chef du SDA saisit une note adressée au DAG s/c le SDPA pour transmission avec en pièce jointe les dossiers sollicités. Le secrétariat de la DAG décharge dans ce cahier

toutes les archives (autorisées à sortir par le DAG), et qui seront mises à la disposition de la structure demandeuse.

Les éléments constitutifs du cahier témoin :

- date de transfert au secrétariat pour décharge
- numéro d'ordre du dossier dans le cahier
- structure de décharge (SDPA)
- contenu détaillé du dossier sortant
- date, signature et cachet du secrétariat de la DAG
 - Registre de transmission des dossiers physiques de prêt (courrier départ)

Contenu : enregistrement de tous les dossiers physiques sortis des archives pour mise à disposition à la structure demandeuse.

Les éléments constitutifs du cahier de transmission :

- date de mise à disposition
- numéro d'ordre
- service demandeur
- contenu détaillé (numéro de prêt et nom du prêteur)
- décharge par le responsable du service demandeur (DCR OU DRAC)
 - Registre de transmission des dossiers hypothécaires

Contenu : enregistrement de tous les dossiers hypothécaires (titre foncier, grosse, certificat d'inscription hypothécaire) autorisés à sortir des archives par le DAG pour mise à disposition au service demandeur.

Les éléments constitutifs du cahier de transmission :

- date de mise à disposition
- numéro d'ordre
- service demandeur
- contenu détaillé des pièces transmises
- décharge par le responsable du service demandeur.

Un guide de traitement des dossiers et des requêtes transmis au Service de la Documentation et des Archives est joint an annexe.

L'équipe ITGSTORE est, pendant la durée du projet, la seule habilitée à intégrer et à sortir les fonds d'archives du CFC après accord du Directeur des Affaires Générales.

II.3. Le traitement physique des dossiers de prêt foncier confort et foncier classique

Un dossier de prêt est un ensemble de pièces renseignées que le client dans l'une des agences du CFC a fourni lors de sa demande d'octroi de prêt immobilier. A ce dossier sont inclus :

- les pièces administratives du CFC en réponse à cette demande telle que la notification de prêt,
- un ensemble de pièces de convention de prêt et de remboursement signé entre le CFC et le client.

➤ Le traitement des dossiers de prêt foncier confort

Le traitement exige le rangement par sédimentation des pièces d'un dossier client. Il s'agit de classer les pièces dans un ordre décroissant des dates de signature en allant de la pièce la plus récente à la pièce la plus ancienne. Les pièces sans date de signature sont classées à la fin suivies d'une sous-chemise dans laquelle sont regroupés les doublons, les dossiers non signés, déchirés. Cette chemise est intitulée « les éliminables » et porte les mentions suivantes :

- nom du client
- numéro du client
- nº de prêt ou nº de contrat
- numéro de la boîte de rangement dudit dossier.

Les pièces fournies par le client sont les suivantes :

- la photocopie de la carte nationale d'identité
- la photocopie du livret d'épargne d'un montant minimum de 25 000F et de 100 000F maximum
- l'original du livret d'épargne pour se rassurer de la véracité de la photocopie contenue dans le dossier
- les renseignements bancaires
- une facture pro forma des matériaux de construction
- une demande manuscrite non timbrée de prêt, datée et signée
- une attestation de présence effective au travail
- un certificat médical indiquant la taille, le poids, la tension artérielle du client datée de moins de trois mois

- les trois derniers bulletins de solde
- une attestation de virement irrévocable de salaire et/ou délégation de salaire en trois exemplaires
- les frais d'inscription du dossier
- un bulletin d'adhésion assurance
- plan de localisation du gage, etc.

Les pièces fournies par le CFC sont entre autres les suivantes :

- une notification d'accord de prêt
- un bulletin de réalisation foncier confort
- une offre valant contrat
- une fiche d'extinction de prêt
- une simulation de prêt
- l'instruction du foncier confort, etc.

Tous ces éléments sont non exhaustifs.

> Le traitement des dossiers de prêt foncier classique

Le prêt foncier classique est un prêt à long terme allant jusqu'à trois cent (300) mois. Le classement des pièces d'un foncier classique est différent de celui d'un foncier confort. Il se fait d'abord par sous dossier à l'intérieur duquel les pièces sont classées par sédimentation.

Nous aurons les sous dossiers suivants :

Tableau 2 : nomenclature des sous dossiers de prêt foncier classique locatif

Sous dossier	Pièces constitutives non exhaustives
	Attestation de domiciliation bancaire,
	acte de mariage,
	• attestation d'adhésion,
	• attestation de fin de prêt,
	attestation de présence effective au poste,
Administratif	attestation de propriété,
	bulletin de paie,
	• carte d'identité,
	• certificat de cessation de paiement,
	• certificat de prise/reprise de service,
	certificat médical,

	offre valant contrat,
	ordre de prélèvement automatique,
	• notification accord de prêt,
	bulletin de réalisation de prêt,
	• etc.
	Autorisation de morcellement,
	certificat de propriété,
	consultation du fichier risque,
	• devis et plans,
	dossier technique,
	étapes d'instruction déjà réalisées,
	étude de faisabilité,
Tashuisana	étude de fondation,
Technique	• étude économique financière et de rentabilité,
	étude juridique des prêts,
	• fiche technique d'ouverture de dossier,
	• plan de financement,
	plan de localisation du gage,
	• projet de construction/aménagement/finition,
	• rapport de visite chantier,
	• etc.
	titre foncier
	certificat d'inscription hypothécaire
	• grosse
	Bulletin d'adhésion,
Garanties	• expédition,
	• primes d'assurance,
	• minute,
	• répertoire,
	• etc.
	Bordereau de livraison,
	• bordereau de réalisation,
Comptable	ordre de virement permanent,
	• bordereau de transmission,
	• tableau d'amortissement,

	bordereau des prix,
	• factures pro forma,
	historique de paie,
	• quittances,
	relevé d'identité bancaire,
	récapitulatif des dépenses
	• etc.
	Attestation de non virement,
	ordre de virement,
	avis de mise en recouvrement,
	décompte de prêt,
Recouvrement	décompte de remboursement,
Recouvrement	• mise en demeure,
	délégation de salaire,
	fiche de suivi du recouvrement,
	• plan d'apurement des impayés,
	• etc.
	Attestation de clôture de compte,
	attestation d'ouverture de compte,
Comptes	liquidation des avoirs,
	• livret d'épargne,
	• etc.

LISTE NON EXHAUSTIVE DES ELEMENTS DES SOUS DOSSIERS D'UN DOSSIER DE PRÊT FONCIER CLASSIQUE

ITGSTORE est chargé de faire l'inventaire, le traitement, le classement et le rangement des archives. Ainsi, l'étape d'inventaire et de traitement effectuée, un autre atelier de travail de l'équipe ITGSTORE est chargé de procéder à l'archivage électronique des dossiers traités.

II.4. L'archivage électronique

Le système d'archivage électronique au CFC permet pour le moment de référencier ou de localiser un dossier et de faire l'inventaire à la pièce¹⁸ de chaque dossier dans le tableur Excel de Microsoft.

Les équipes du prestataire nous ont autorisées à consulter le fichier Excel. Nous pouvons en décrire les rubriques suivantes :

- numéro d'ordre
- initial de l'opérateur de saisie
- date de la saisie
- attribution de numéro de la boîte de rangement et localisation de la salle de conservation du dossier client
- catégorie de dossier (bancaire, semi bancaire, administratif)
- typologie de dossier (prêt classique, locatif ou confort)
- côte ou cadre de classement
- référence de conservation
- volume ou épaisseur du dossier
- dates extrêmes (date la plus ancienne à la plus récente)
- objet ou raison d'octroi du prêt
- nom du client
- localisation du gage
- numéro du prêt ou numéro du contrat
- numéro codifié et unique du client
- numéro du compte bancaire du client
- intitulé ou résumé des informations du dossier de prêt : nom du client, date d'octroi du prêt, nombre d'années de remboursement, nom de l'employeur du client, l'agence du crédit foncier où le client a obtenu le prêt
- numéro de téléphone du client
- employeur du client
- listing des pièces dans le dossier
- nombre de pièces dans le dossier

Une fois cet enregistrement effectué, les dossiers conservés dans des cartons de rangement sont parqués dans les salles d'archives appropriées.

¹⁸ PIÈCE : La plus petite unité de description indivisible à la fois matériellement et/ ou intellectuellement (feuillet simple ou double, plusieurs feuillets agrafés, cahier, registre ...). Lexique de terminologie archivistique. 2011. Fédération Wallonie-Bruxelles

CHAPITRE 3 : COLLECTE DES DONNEES ET ANALYSE DES RESULTATS

Nous traitons dans ce chapitre des données qualitatives recueillies lors de notre entretien et de nos observations.

LL'entretien

Nous nous sommes entretenues avec le chef de service de la documentation et des archives sur huit thèmes autour de l'archivage en cours au CFC et d'un archivage souhaité.

I.1. Le profil de l'enquêté

Le chef de service est spécialisé en ingénierie documentaire. Il est à la fois chef de service et seul cadre de son service habilité à répondre aux questions archivistiques.

I.2. Les documents existants

Le fonds des archives de dossiers de prêt foncier confort est évalué à 229,8 ml et 231 ml de dossiers classiques et locatifs.

Ces documents sont sur support papier (textes, tableur et photo).

I.3. Le stockage des documents

Les dossiers sont stockés dans des locaux d'archivage suffisamment sécurisés. Ils sont sur support papier.

Les dossiers sont conditionnés dans des chemises et des boîtes d'archives qui sont stockées dans les rayonnages de gauche à droite et de haut en bas.

Sécurité : tous les locaux son fermés à clef et l'accès est réglementé, le local en sous-sol est équipé d'un système de détecteur de fumée et d'extinction automatique à gaz. Les locaux en surface sont dotés d'extincteurs.

Conditions climatiques : les salles en surface sont climatisées. Celle en sous-sol est dotée d'un extracteur d'air.

Normes : le local en sous-sol est aux normes prescrites en archivistique et doté de rayonnages métalliques mobiles aux normes.

Les locaux en surface sont dotés de rayonnages fixes en bois disposés en respect des normes mais les locaux n'ayant pas été prévus pour les archives ne sont pas aux normes.

Le matériel de conditionnement utilisé est constitué de boîtes d'archives normées à 10cm³ et au pH neutre.

I.4. Le flux de documents

Les pièces de dossiers manquantes lors du tri mais non transmises ni répertoriées sur le bordereau de versement au SDA sont toujours retrouvées.

Les documents à archiver sont transmis par voie de courrier interne. Lorsqu'ils sont archivés, ils sont consultés physiquement pour le moment.

I.5. La communication

Le SDA communique avec toutes les structures du CFC désireuses d'avoir accès aux archives et d'en transmettre.

L'administration est écrite et c'est par voie de courrier que le SDA communique avec les structures.

L'absence d'un processus d'automatisation des archives ralentit la capacité de réaction du SDA. Un SAE intégré aux logiciels de base déjà présents est sollicité par notre enquêté.

I.6. Les pratiques d'archivage et de documentation

> Les pratiques d'archivage

Le versement des dossiers aux archives se fait par bordereau et il arrive de recevoir des versements anarchiques pourtant un manuel de procédure existe et comporte toutes les opérations.

Le classement se fait de façon thématique et chronologique.

Les dossiers de prêt foncier confort et foncier classique sont conservés dix ans après la fin du remboursement total du prêt. Ils devraient être détruits en se référant au calendrier de conservation et d'élimination faisant partie des outils de gestion rendus publics.

Le répertoire électronique existant au SDA facilite le référencement et la recherche des informations. Il est consulté chaque jour.

Documentation

Les archives sont consultées chaque jour. Les demandes de mise à disposition se font par courrier interne. Le cycle de vie des archives de dossiers de prêt est suivi. Toutefois aucune archive n'a été détruite par ce service.

Dans le cas où les archives bancaires ne sont pas soumises à des procédures contrôlées de sécurité stricte, leur mise en ligne ne serait pas une bonne idée, selon le chef du SDA.

I.7. La perception du projet d'archivage électronique

Notre enquêté est favorable à un archivage électronique.

La numérisation des archives vitales et leur stockage sur un serveur dédié est une attente de ce projet et plus particulièrement la numérisation au format PDF/A, l'OCR, l'indexation affine et un stockage sur des supports inviolables.

Pareillement un réseau local appelé intranet donnera accès aux archives numérisées sur demande.

I.8. Les suggestions

L'enquêté ne propose aucune suggestion et estime que les questions abordées ont fait le tour des points saillants de l'archivage actuel et de celui souhaité au CFC.

II. L'observation

Les résultats de l'observation ont permis de présenter dans la partie précédente, le système d'archivage existant et de relever tous les points détaillés dans notre problématique.

De ce qui ressort de cet entretien, nous constatons que le SDA n'a pas un regard soucieux ou mieux une posture contraignante sur le versement obligatoire de toutes les pièces d'un dossier de prêt foncier classique locatif. Les pièces manquantes sont toujours retrouvées soit dans les agences régionales soit dans d'autres directions du CFC.

Par ailleurs, l'enquêté qui est également le chef de ce service est ouvert à la mise en place d'un SAE. Toutefois, la circulation des informations d'archives au travers d'un réseau local devra être conçue de sorte à respecter le principe de discrétion, de confidentialité des archives bancaires.

Dans la suite de notre travail, nous distinguerons deux phases primordiales d'un projet de mise en place d'un SAE à savoir: la numérisation et la circulation des archives numérisées par un réseau intranet.

PARTIE III: CADRE THEORIQUE

L'archiviste selon le Lexique de Terminologie Archivistique est présenté comme un « Professionnel chargé de la gestion des archives selon les principes et les techniques de l'archivistique et dans le respect du code de déontologie international. ». Il assure le traitement et la conservation des documents, il procède à leur conditionnement matériel et les dote d'instruments de recherche qui permettent leur exploitation par ceux là qui en feront la demande. De nombreuses écoles nationales et internationales forment ces experts telles que l'Ecole des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes (EBAD) de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (UCAD-Sénégal), l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC-Cameroun), l'Institut de Formation des Conservateurs de la Côte d'Ivoire.

En science de l'information, c'est l'archiviste qui est le garant de la bonne gestion des services d'archives. Toutefois, l'importance de cette gestion peut intéresser un non archiviste sensibilisé par la conservation des documents vitaux d'une organisation ; d'où le concept « Archiver sans être archiviste »¹⁹.

Sans être archiviste de formation, passionnée par ce métier et ayant précisément fait un stage professionnel au sein d'un service d'archives, nous nous sommes intéressée à cette pratique. Les recherches documentaires sur le sujet, l'observation de cette pratique au sein d'une entreprise et les entretiens avec des amis de ce métier ont façonné notre étude.

¹⁹ Mahoussi Wenceslas G. G. «Archiver sans être archiviste» pour valoriser les Archives en Afrique. Article paru dans la *Nouvelle Tribune*. 06 Jui 2013 à 22:24. <URL :

CHAPITRE I : ARCHIVAGE PAPIER VS ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

I.L'ARCHIVAGE EN QUELQUE MOTS

Le dictionnaire de terminologie archivistique définit l'archivage comme le « transfert de documents qui ont cessé d'être d'utilité courante dans un local de stockage ou dans un service d'archives compétent pour les recevoir ». Elle est cette démarche d'organisation mise en place par une entreprise ou organisation et a pour but d'identifier, de mettre en sécurité et de rendre disponible l'ensemble de ses documents qui l'engagent vis-à-vis de tierces personnes et de son activité future et dont l'absence représenterait un risque. L'enregistrement des archives dans un système sécurisé permet de piloter leur cycle de vie et leur accès jusqu'à leur destruction.

Les archives garantissent l'accès des personnels à l'information administrative et le droit des individus à connaître leur histoire. Les archives sont essentielles également à l'exercice de la démocratie, à la responsabilisation des pouvoirs publics et à la bonne gouvernance. Elles sont « l'ensemble des documents automatiquement ou organiquement créés ou accumulés et utilisés par un individu ou une organisation dans l'exercice de ses activités ou de ses fonctions »²⁰

La définition d'une politique d'archivage nécessite une démarche préalable d'analyse du patrimoine documentaire de l'entreprise (son origine, son utilisation et sa destination dans l'entreprise). Ensuite, il s'agit de déterminer les modes d'archivage puis les modalités de mise en œuvre d'un archivage en interne, c'est-à-dire au sein de l'entreprise.

L'unité fondamentale de l'archivage c'est le document qui est considéré comme un « ensemble constitué d'un support et de l'information qu'il porte, utilisable comme preuve ou à des fins de consultation »²¹. Les archives contiennent donc des documents sélectionnés par l'entreprise pour la préservation permanente ou à long terme en raison de leur valeur historique, vitale et de référence.

Un principe de l'archivage est la valeur d'un document par rapport à son contenu, sa qualité de rédaction, de validation et de suivi de son cycle de vie

²⁰ Règles pour la description des documents d'archives. Version révisée-2008. Bureau canadien des archivistes. Ottawa, Canada.

²¹ Direction des archives de France.2002. Dictionnaire de terminologie archivistique. Mise en forme par les Archives départementales du Nord, 2007.

Ces documents qui sont des originaux ou des copies peuvent se présenter sur des supports physiques et/ou électroniques. Le support d'un document est déterminant car il a une incidence sur la durée de conservation dudit document et de sa facilité d'accès.

II. LES TYPES DE DOCUMENT

Le *Thésaurus de l'activité gouvernementale du Québec* distingue deux types de documents : les documents de référence et les documents de transaction²².

Les documents de référence sont destinés à la lecture. Ils véhiculent des informations utiles pour le contrôle documentaire, des informations suffisantes pour suivre un processus de travail. Sont comptés parmi ces documents :

- les publications ;
- les lois et règlements ;
- les formulaires ;
- les recueils ;
- les documents de communication ;
- les documents de consultation ;
- les documents de réunion ;
- les documents de direction.

Les documents de transaction ou de convention²³ quant à eux contiennent des renseignements relatifs à un échange entre deux parties liées par signature et ayant une portée juridique ou financière. Ce sont des documents à valeur juridique pouvant faire office de preuve. Les titres sont des documents de transaction « dont l'utilité n'est pas limitée à une seule occurrence et qui peuvent être valides pendant une plus ou moins longue période. ». Les titres ont une valeur juridique d'attestation qui donne une stabilité à la certification de l'identité des parties engagées et de leurs attributs. Parmi les titres peuvent être cités :

- les actes ;
- les attestations ;
- les baux ;
- les carnets ;
- les cartes (d'identification);
- Les certificats ;

²² http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/acc vocbl types docmn.do du 18/12/2019.

²³ KOUDA Alizata. 2015. « Gestion des archives publiques au Burkina Faso: Sécurité et pérennité des données électroniques ». *Atlanti, n°1, P81-93*. https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-Y3BG73A7

- les diplômes ;
- les effets de commerce ;
- les ententes ;
- les licences ;
- les permis ;
- les preuves de citoyenneté;
- les titres miniers.

Les archives des dossiers de prêts peuvent être classées dans la catégorie des documents de transaction. Les dossiers dont il est question sont constitués de dossiers de garanties que sont les titres fonciers, grosses, expéditions, certificats d'inscription hypothécaire. Selon leur nature, ce sont des documents textuels et cartographiques.

Les documents textuels « sont des documents écrits, qu'ils soient autographes, dactylographiés, imprimés ou produits par d'autres moyens lisibles à l'œil nu sans l'aide d'une machine »²⁴

Les documents cartographiques « comprennent tout document représentant (normalement l'échelle), en tout ou en partie, la terre ou tout autre corps céleste ». Le document de titre foncier est à la fois textuel et cartographique car il contient les croquis du terrain appartenant aux clients.

III. PRESENTATION DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

La loi camerounaise régissant les archives en son article 3 stipule ce qui suit :

- (2) La valeur probante des archives sur support électronique est régie par des textes particuliers.

A l'instar de l'archive papier, l'archive électronique nécessite la prise en compte des considérations techniques, organisationnelles et réglementaires. L'archivage électronique permet de dématérialiser les documents créés et reçus sous forme papier afin de mieux les conserver et les rendre plus rapidement accessibles. Qu'il soit sous forme physique ou électronique, l'archivage a pour but de contrôler le cycle de vie des documents de leur création jusqu'à leur élimination, en garantissant sécurité et accès à l'information à tout moment.

²⁴ Règles pour la description des documents d'archives. Version révisée-2008. Bureau canadien des archivistes. Ottawa, Canada.

L'archivage électronique est « l'ensemble des actions visant à identifier, recueillir, classer, conserver, communiquer et restituer des documents électroniques, pour la durée nécessaire à la satisfaction des obligations légales ou pour des besoins d'informations ou à des fins patrimoniales. »²⁵

Il représente l'ensemble des procédures qui vise la conservation du patrimoine documentaire conformément à un référentiel défini par l'autorité chargée du stockage et de la mise à disposition future des documents effectivement versés.

En comparaison à l'archivage physique, l'archivage électronique gère les documents numériques, qui sont des « ensembles composés d'un contenu, d'une structure logique, d'attributs de présentation permettant leur représentation, exploitable par une machine afin de restituer une version intelligible pour l'homme. Le document numérique peut être créé à l'état natif ou obtenu par un processus de transformation d'un document physique » ²⁶ par exemple par numérisation. Le document numérique constitue une copie de sauvegarde de l'original. Un document numérique est un fichier informatique (et donc représenté à la base par une suite de 0 et de 1) dont le contenu, structuré selon les spécifications d'un format de fichier, représente une information compréhensible par un humain et/ou par un ordinateur.²⁷ Les documents bureautiques, les bases de données, les messages électroniques, les dossiers numérisés sont considérés comme des documents numériques.

III.1. Le choix d'un SAE pour la conservation des dossiers de prêt au CFC

Un système d'archivage électronique (SAE) est un logiciel informatique à ne pas confondre avec la Gestion Electronique des documents (GED). Le SAE et la GED sont des solutions logicielles de numérisation des documents.

La GED « sert à décrire des documents vivants pour faciliter leur classement, leur modification et leur évolution pendant leur production ; et permettre d'y accéder facilement pour les exploiter. Il n'a pas vocation à protéger l'intégrité d'un document ni d'assurer sa pérennité.»²⁸. La GED permet de gérer les documents électroniques pour la conduite quotidienne des affaires, mais elle n'assure par leur conservation avec des gages d'authenticité et de pérennité.

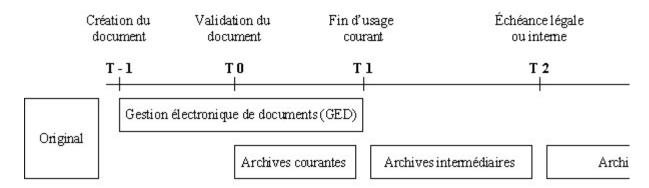
²⁵ Bailleul Guillaume. 2018. Politique d'Archivage de WL e-archiving. n° de document: WLM-ARC-F210, p7. Atos Worldline France SAS.

²⁶ Pro Archives systèmes.2015. Lexique. France. https://www.proarchives-systemes.fr/infos-pratiques/lexique/document-numerique/ du 16/12/2019

²⁷ Mermet Jean Michel. 2010. Techniques de numérisation. Cours licence BDAN – IUT2 Grenoble – 2009-2010.

²⁸Livre blanc.2016. En route vers l'archivage électronique. Locarchives.

Graphique1 : schématisation d'une GED



Source: https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Records management consulté le 17/12/2019

Le SAE « a pour rôle d'assurer la conservation à long terme des documents et permet de garantir leur non-altération, en empêchant toute falsification volontaire ou involontaire. » C'est le rôle de l'archivage électronique d'intégrer les règles de records management définies par l'organisation (durée de conservation, typologie de document, niveau de confidentialité, etc.).

Tableau 3 : comparaison entre une GED et un SAE

	GESTION ELECTRONIQUE DES	SYSTEME D'ARCHIVAGE	
QUI FAIT QUOI ?	DOCUMENTS	ELECTRONIQUE	
DEFINITION	Système de gestion de l'information permettant de décrire et classer des documents	Système de conservation de l'information permettant de garantir la disponibilité, confidentialité, l'intégrité et la pérennité des documents	
FINALITE	Faciliter le PARTAGE de l'information	Garantir la CONFIANCE dans les documents	
USAGE	Gestion quotidienne des documents pour la conduite des affaires	Conservation sécurisée des documents probants	
FORME	Simple logiciel installé sur n'importe quel poste informatique et système d'exploitation	Système informatique: -respectant les normes (NF Z42- 013, ISO 461) -comprenant un logiciel, des bales de stockage et un environnement logique (calcul d'empreinte, jetons d'horodatage) et physique sécurisé	
FONCTIONNALITES	GED	SAE	
AUTORISEES	<u> </u>		
MODIFIER UN DOCUMENT		X	
FAIRE COEXISTER PLUSIEURS VERSIONS	$\sqrt{}$	X	

DETRUIRE UN DOCUMENT	$\sqrt{}$	X sauf gestion du sort final
GERER LES REGLES DE	parfois	
CONSERVATION	pariois	Y
DEFINIR UNE		
STRUCTURE DE	Parfois gérée par les utilisateurs	Centralisée par l'administrateur
CLASSEMENT		

Source: Livre blanc.2016. En route vers l'archivage électronique. Locarchives

Les archives des dossiers de prêt conservées au CFC sont d'une haute sensibilité à l'exemple des titres fonciers, grosses, expéditions, certificats d'inscription hypothécaire. Elles sont des garanties des clients de cet établissement financier du remboursement de leur crédit selon un délai prescrit. Ces dossiers hypothécaires sont par la suite soit restitués après le remboursement, soit une preuve juridique de mise en gage de l'habitat par le CFC.

Le choix du SAE pour la numérisation des dossiers de prêt permet de conserver la valeur probante²⁹ de la forme originelle des dossiers physiques. Toutefois, les deux logiciels sont complémentaires selon l'âge des archives.

Le cycle de vie du document repose sur la théorie des trois âges³⁰ :

- les archives courantes qui sont créées et utilisées fréquemment par les producteurs et sont nécessaires au fonctionnement de l'entreprise. Lorsqu'elles ne sont plus utiles au fonctionnement courant de l'entreprise, elles sont parquées dans un local temporairement ; elles deviennent :
- les archives intermédiaires qui sont consultées en cas de besoin. Un service des archives peut les stocker et les restituer à la demande ;
- les archives définitives constituent celles en fin de vie qui seront détruites ou conservées définitivement.

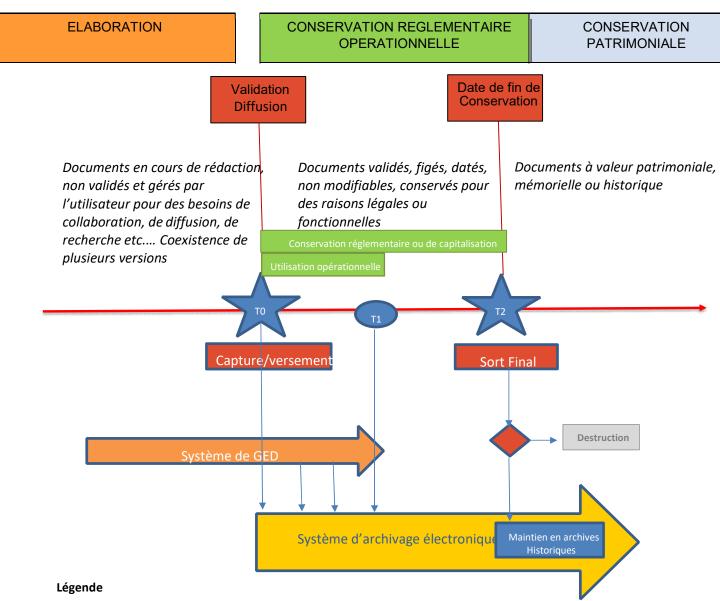
La GED permet de gérer les documents d'archives courantes à savoir la création, la modification, la validation, le contrôle des versions. Un système de GED se situe généralement en amont d'un système de SAE destiné à recevoir des documents validés à archiver. Ci-dessous un schéma proposé par le CR2PA

37

²⁹ Document dématérialisé avec une garantie de pérennité, sécurité, intégrité et de non répudiation.

³⁰ Pérotin Yves. 1961. « L'administration et les trois âges des archives ». Seine et Paris, n°20, pp 1-4.

Graphique 2 : GED vs SAE



- T0 : Validation du document qui prend sa forme définitive
- T1 : Fin de l'utilité du document dans le processus métier (lié à un évènement ex : clôture du dossier/ fin de contrat/départ d'un salarié de l'entreprise...)
- T2 : Fin du besoin de conservation pour des raisons juridiques ou besoin d'information nécessaire à l'activité.

Source : Les Mémos du CR2PA. GED versus SAE. Deux outils complémentaires aux finalités distinctes. 2018.

CHAPITRE II : MISE EN ŒUVRE DU PROJET DE NUMERISATION DES ARCHIVES

L'objectif de ce chapitre est de comprendre les techniques liées à la mise en place d'un projet de numérisation au service des archives du CFC et d'acquérir des notions permettant de publier via un réseau informatique local des documents d'archives numérisés.

La numérisation est un procédé électronique visant à dématérialiser les archives en reproduisant un document sur un support informatique.

« Le projet de numérisation de documents est un ensemble d'activités qui vise à transférer une information consignée sur un support analogique vers un support numérique pour répondre à un besoin fonctionnel ou à une priorité institutionnelle. »³¹

Il vise à:

- mieux préserver les documents vitaux de la Banque. La manipulation des dossiers de prêt peut causer une détérioration irréversible. La copie numérisée constitue une copie de consultation privilégiée;
- faciliter la diffusion rapide et en temps voulu des copies numérisées par le personnel et ses parties prenantes autorisées.;
- améliorer la conformité réglementaire des dossiers grâce à l'utilisation du calendrier de conservation;
- promouvoir la gestion numérique et la préservation des documents et des dossiers tout au long de leur vie.

Les documents numériques issus d'une numérisation servent donc à l'impression, la documentation, la recherche et à la publication en ligne.

I.ORGANISATION GENERALE

La numérisation est un procédé qui consiste à créer une copie numérique à partir d'un document papier. Cela nécessite donc un matériel, un logiciel et l'intervention humaine.

I.1. Documents concernés par la numérisation

Le présent mémoire circonscrit le projet de numérisation aux dossiers de prêt foncier confort et foncier classique. Ce sont des documents textuels et cartographiques.

³¹ Bureau de la coopération interuniversitaire. 2014. Guide de gestion d'un projet de numérisation.

I.2. Les acteurs de la numérisation

Le traitement des données électroniques nécessite d'importantes ressources qualifiées aussi bien humaines que techniques.

Le service de la documentation et des archives du CFC ne compte que deux personnels : le chef de service et un agent. Le service de la reprographie ne compte qu'un seul personnel : le reprographe.

Actuellement un prestataire ITGSTORE est en charge de la mise en place d'un système d'archivage amélioré au CFC. Depuis 2016, le personnel de ce prestataire travaille quotidiennement au sein de l'institution financière. Il doit faire un inventaire exhaustif du fonds d'archives du CFC.

Le récolement est la « vérification systématique, lors de la prise en charge d'un service d'archives ou à date fixe, de ses fonds et collections consistant à dresser dans l'ordre des magasins et des rayonnages la liste des articles qui y sont conservés ou qui manquent par rapport aux instruments de recherche existants »³².

Heunam ajoutera que le récolement « permet de trouver dans le fonds tous les types de documents analogiques qu'il faudrait transformer en numérique »³³.

Au vu de la volumétrie importante et de la délicatesse des dossiers de prêt, l'externalisation du projet de numérisation est une option idéale.

L'externalisation consiste à passer un accord avec un prestataire de service pour faire transférer tout ou une partie d'une organisation vers un lieu distant.

Toutefois, la numérisation doit se faire au sein du CFC parce que les documents qui font l'objet de notre étude présentent un très haut niveau de confidentialité et de sensibilité.

I.3. Processus et organisation

Selon les choix d'organisation retenus par l'administration, la numérisation peut s'effectuer³⁴:

- par lots, généralement avec l'utilisation d'intercalaires associés à des codes à barres ou QR Codes permettant une identification automatique des documents (système de RAD) et l'alimentation automatique d'une partie des métadonnées correspondantes.

³² Lexique de terminologie archivistique. 2011. Fédération wallonie-Bruxelles.

³³ Heunam, R.I. 2014. Numérisation du fonds de dossiers administratifs des dénonciations de la commission nationale anticorruption : méthodes et enjeux. (Mémoire de Master 2 en Sciences de l'Information. Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Sénégal).

³⁴ Service interministériel des Archives de France Bibliothèque de documents de référence. 2018. Charte qualité pour la numérisation fidèle de documents

La RAD (Reconnaissance Automatique de Documents) permet de distinguer la typologie d'un document par reconnaissance par exemple d'un code-barres, d'un logo ou d'un fond de page présent sur les séparateurs.³⁵

- de manière unitaire, c'est-à-dire document par document et ponctuellement avec saisie manuelle des métadonnées,
- en utilisant de façon complémentaire des traitements de reconnaissance des documents (système de RAD) permettant l'extraction automatique des informations contenues dans le document (système de LAD).

La LAD (Lecture Automatique de Documents) s'appuie sur l'OCR pour extraire par exemple des documents des métadonnées d'indexation et pré remplir certains champs.

L'OCR (Optical Character Recognition) permet de transformer des images en fichiers texte ou base de données, ce qui induit une exploitabilité importante, mais nécessite une définition élevée

LAD, RAD et OCR sont des outils de capture de scanner qui permettent d'extraire automatiquement les informations contenues dans un document.

Ces informations sont utilisées comme des métadonnées qui facilitent la recherche d'un document dans une GED et plus étendu dans un SAE.

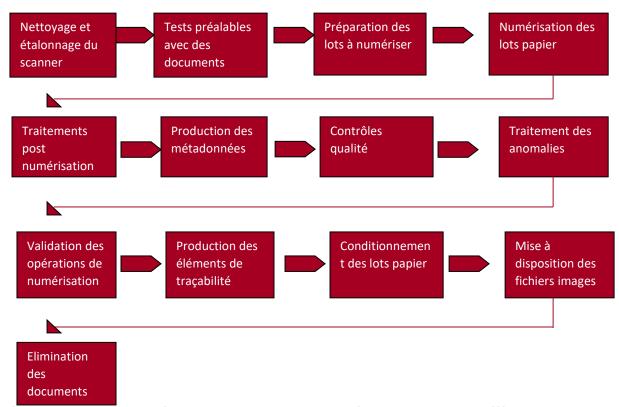
II. PROCEDURES DE NUMERISATION

II.1. Description de la procédure

-

³⁵ Op cit.

Graphique 3 : procédure de la numérisation



Source : Service interministériel des Archives de France Bibliothèque de documents de référence. 2018.

Charte qualité pour la numérisation fidèle de documents

➤ Le scanner

Un scanner appelé aussi numériseur à balayage « est un périphérique informatique qui permet de numériser des documents ou autres. »³⁶

Il existe de nombreux types et modèles de numériseurs. Il faut évaluer les caractéristiques en fonction des besoins : type et format des documents à numériser, les règles de prise de vue, alimentation automatique, recto verso, la nature du document.

 Le principal format de papier utilisé dans le domaine de la numérisation est le format A³⁷.

³⁶ https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Scanner (informatique) consulté le 19/12/2019

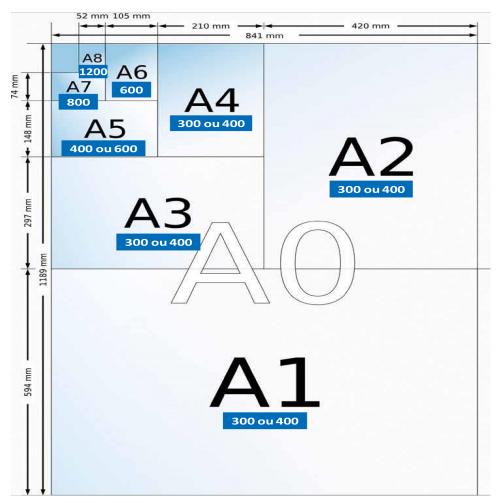
³⁷ Organisation Internationale de Normalisation, ISO 216 :2007(fr). Papiers à écrire et certaines catégories d'imprimés- Formats finis – séries A et B, et indication du sens machine. https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:216:ed-2:v1:fr consulté le 19/12/2019.

Tableau 4 : dimensions d'un format papier de A0 à A7

	Dimensions	Côté le plus long	
	mm	cm	po
A0	841 × 1189	118,9	46 3/8
A1	594 × 841	84,1	33 1/8
A2	420 × 594	59,4	23 3/8
A3	297 × 420	42,0	16
A4	210 × 297	29,7	11 7/8
A5	148 × 210	21,0	8 1/4
A6	105 × 148	14,8	5 3/4
A7	74 × 105	10,5	4 1/8

Le format A est le plus connu et le plus utilisé au monde. Le format A0 est le plus grand format normalisé. A1 correspond à la moitié d'une feuille A0. A2 correspond à la moitié d'une feuille A1 et ainsi de suite.

Graphique 4 : résolutions du scanner selon le format papier



1. Résolutions à utiliser selon les dimensions des documents originaux à numériser. கிர் கிருக்கிறின் திருக்கிறின் திருக்கிறின் திருக்கிறின் திருக்கிறின் திருக்கிறின் பிருக்கிறின் பிருக்

Tous les dossiers de prêt foncier du CFC sont sous format A4, seule la quittance d'ouverture de dossier client est sous le format A5.

• Les règles de prise de vue

La résolution est l'unité de mesure qui « exprime la finesse d'analyse de la numérisation. Elle s'exprime en ppp (pixels par pouce ou pixels per inch) (ex. : 300 ppp) »³⁹

Les documents très petits (ex. : A6) ou très grands (ex. : A0) constituent les formats extrêmes. Par conséquent, la résolution doit être adaptée pour bien rendre les petits détails.

Le tableau ci-dessus résume les différentes résolutions selon le format du document original à numériser.

³⁸Anctil, Marie-Chantal ; Legendre, Michel ; Müller, Tristan. 2014. Recueil de règles de numérisation. Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Bibliothèque nationale de France et Musée canadien de l'histoire.

³⁹ Idem.

Il est recommandé de numériser en couleur tous les documents papier reliés ou non, qu'ils soient en couleur ou monochromes.

Les formats de fichier Tiff⁴⁰ et JPeg2000⁴¹ sont toujours utilisés pour la conservation à long terme d'images numériques.

C'est à partir de cet original que l'on extrait d'autres formats de fichiers de diffusion (JPeg, PdF⁴², etc.).

Le format PDF/A⁴³ est défini par la norme ISO 19005. Il s'agit d'un format adapté pour la conservation permanente et la diffusion de documents. Il préserve la mise en page, les polices de caractères et la mise en forme.

Le PDF/A est un standard ouvert et libre de droits dont la raison d'être est d'assurer la conservation de documents. Il permet la sécurité et la fiabilité de la diffusion et des échanges de documents électroniques.

• L'environnement de travail

La surface de travail et les appareils de numérisation (numériseur, écran et imprimante) doivent être exempts de poussière, dégagés et suffisamment grands pour soutenir entièrement le document. Le document ne doit pas dépasser la surface de travail ni être soutenu manuellement dans les airs.

Il convient absolument de procéder à un nettoyage très régulier des appareils car de petits fragments de papier, des trombones ou tout simplement de la poussière peuvent gêner l'utilisation ou altérer la qualité des images produites.

La couleur des murs doit être neutre et mate pour ne pas refléter les lumières des appareils.

La lumière ambiante doit être tamisée et constante. Eviter les fenêtres.

L'écran doit être protégé de la lumière directe (lumière du jour) pour éviter la réverbération.

> Traitement post numérisation

_

⁴⁰ TIFF: tagged image File Format: format de fichier d'images en mode point sans compression qui permet le stockage en haute résolution des images noir et blanc et en couleur.

⁴¹ JPEG2000 : norme de compression d'images avec ou sans perte. Les performances de JPeg2000 en compression avec et sans perte sont supérieures à celles de la méthode de compression JPeg.

⁴² PDF: Portable document Format: langage de description de pages créé par la société Adobe systems et dont la spécificité est de préserver la mise en forme d'un fichier – polices de caractères, images, objets graphiques, etc. – telle qu'elle a été définie par son auteur, et ce, quels que soient le logiciel, le système d'exploitation et l'ordinateur utilisés pour l'imprimer ou le visualiser.

⁴³ La numérisation des documents administratifs. Méthodes et recommandations. 2019. Bibliothèque et archives nationales. Québec.

Dans un objectif de conservation, la numérisation vise à reproduire dans son intégralité et au plus près le document original au moment de sa numérisation sans chercher à l'améliorer

Les retouches des fichiers de conservation ne doivent être réalisées que pour être fidèles à l'original. Aucune retouche, amélioration ou correction en postproduction ne doit être appliquée à un fichier numérique de conservation. Même une déchirure, un trou, une tâche ou un défaut faisant partie du document d'archives doit être laissé tel quel.

Validation des opérations de numérisation

Nous présentons dans ce volet, les caractéristiques techniques numériques attendues d'un document manuscrit, imprimé et cartographié.

• Les documents manuscrits

Ce sont des documents écrits, copiés à la main ou dactylographiés. Les registres, recueils, journaux intimes entre dans cette catégorie. Plusieurs pièces dans le dossier de prêt sont conjointement renseignées à la main entre les clients et les responsables du CFC.

Tableau 5 : spécifications techniques des documents manuscrits à scanner

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES		
•	Arrière-plan : gris, noir ou blanc	
•	Bordure : de 0,25 à 1 cm	
•	Profondeur, mode et espace couleur : couleur 24 bits RvB Adobe RgB 1998	
•	Résolution : Au minimum 300 ppp	
•	Définition du fichier : Au minimum 3000 pixels pour le côté le plus long	

Tableau 6 : résolution pour le scanner des documents manuscrits

RÉSOLUTION EN FONCTION DE LA DIMENSION DE L'ORIGINAL				
	ORIGINAL		NUMÉR	ISATION
Format	Côté le j	plus long	Définition	Résolution
Torrida	cm	po	pixels	ppp
A2	59,4	23 3/8	7017	
A3	42,0	16 5/8	4962	300
A4	29,7	11 7/8	3567	
A5	21,0	8 1/4	3308	400
A6	14,8	5 3/4	3498	600
A7	10,5	4 1/8	3304	800

Source : Recueil de règles de numérisation. Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Bibliothèque nationale de France et Musée canadien de l'histoire. 2014.

• Les documents imprimés

Les livres, les publications officielles, les revues sont autres de cette catégorie de documents Les spécificités techniques et les résolutions de ce type de document sont identiques aux documents manuscrits.

• Les documents cartographiés

Les cartes topographiques, les plans, l'atlas sont de ce type de documents.

Tableau 7 : spécifications techniques des documents cartographiés à scanner

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES
Arrière-plan : gris, noir ou blanc
Bordure : de 0,25 à 1 cm ou plus selon la taille du document
Profondeur, mode et espace couleur : couleur 24 bits RvB Adobe RgB 1998
Résolution : Au minimum 600 ppp
Définition du fichier : Au minimum 4000 pixels pour le côté le plus long

Tableau 8 : résolution pour le scanner des documents cartographiés

RÉSOLUTION EN FONCTION DE LA DIMENSION DE L'ORIGINAL				
	ORIGINAL		NUMÉR	ISATION
Format	Côté le p	olus long	Définition	Résolution
Tormat	cm	po	pixels	ppp
A0	118,9	46 3/8	27 846	600
A1	84,1	33 1/8	19 666	600
A2	59,4	23 3/8	14 034	600
A3	42,0	16 5/8	9924	600
A4	29,7	11 7/8	7134	600

Source : Recueil de règles de numérisation. Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Bibliothèque nationale de France et Musée canadien de l'histoire. 2014.

> Supports de stockage

Trois supports de stockage⁴⁴ permettent de conserver des fichiers numériques à savoir :

- les supports magnétiques ;
- les supports optiques ;
- les supports semi-conducteurs.

Au regard du volume des fichiers numériques des dossiers de prêt et de leur longévité, les supports magnétiques sont recommandés. Ils ont une longévité de plus de dix ans et ont une capacité de stockage considérable.

Les disques rigides sont un type de support magnétique. Ils peuvent résider sur des serveurs situés à l'interne ou à l'externe. Le temps d'accès aux données et le taux de transfert sont rapides. Un protocole de sécurisation des données doit être employé pour assurer la protection des données en cas de perte ou de panne.

Contrôle de la qualité des documents numérisés

Il est question de s'assurer que la reproduction numérique est fidèle au document source et que sa résolution est suffisante en fonction du type de document.

> Elimination des documents

Conserver les documents d'entreprise est une obligation réglementaire, ces archives sont nécessaires lors de réclamations, de contrôle d'une administration, ou lors d'un litige avec un client ou un fournisseur. Ces pièces sont donc les preuves des droits et des obligations nécessaires à l'exercice de son activité. Selon la nature du document, les durées légales⁴⁵ varient :

Pièces comptables

Tableau 9 : durée légale des pièces comptables

Nature du document	Durée légale
Contrats d'acquisition et de cession de biens fonciers et immobiliers	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Contrats d'acquisition des autres immobilisations	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Contrats et documents relatifs aux participations (bulletins de souscription, transferts, déclarations notariées.	10 ans à partir de la clôture de l'exercice

⁴⁴ La numérisation des documents administratifs. Méthodes et recommandations. 2019. Bibliothèque et archives nationales. Québec

48

⁴⁵ I.DEAL Conseils. Id focus. 10715_1_FR_original

	l'exercice
Contrats d'assurances	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Contrats de leasing	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Marchés	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Factures clients	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Factures fournisseurs	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Bons de livraison et de réception	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Bons de commande	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Justificatifs de T.V.A.	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Tout document relatif aux impôts, taxes et droits	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Remises en banques : chèques, effets, carnets à souche de chèques	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Avis de débit et crédit	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Ordres de virement	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Relevés trimestriels	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Avis de débit d'agios	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Échelles d'intérêt	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Doubles des certificats d'avoirs fiscaux	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Autres pièces bancaires	10 ans à partir de la clôture de l'exercice

Les procédures d'éliminations des dossiers au CFC sont consignées dans leur manuel de procédures des archives.

Les titres fonciers sont par contre des documents donc la conservation est définitives et ne peuvent être détruits physiquement.

Au demeurant, l'archivage électronique permet d'optimiser la gestion des procédures d'éliminations :

• Rassembler les archives ayant la même date de destruction pour éviter un tri fastidieux lors de la destruction ;

Les normes ISO sont référenciées dans ce mémoire à titre indicatif, elles n'ont aucun caractère obligatoire. Elles donnent des orientations pour les agences nationales de normalisation.

Dans son article 11, aliéna 1 la loi camerounaise sur les archives prescrit :

Aucun document d'archives publiques ne peut être éliminé avant un délai de dix (10) ans à compter de la date de sa production ou de sa réception.

Le projet de numérisation ainsi présenté donne un accès aux documents d'archives numérisés. Il est également un portail vers la dématérialisation des procédures de consultation documentaire et de mise à disposition des archives de dossiers de prêt.

CHAPITRE III : PROJET DE MISE EN ŒUVRE D'UN RESEAU INTRANET

La démarche d'un processus de numérisation des archives papier afin de faciliter l'accès à l'information grâce aux appuis technologiques, est également une ouverture vers la dématérialisation des procédures administratives de mise à disposition des archives physiques parfois lourdes.

Une numérisation réussie n'aurait à elle seule pas d'impact considérable si l'accès à la mémoire et au savoir est freiné par la lenteur des opérations administratives.

Nous avons présenté dans le chapitre I de la première partie les procédures encore manuelles administratives du CFC de demande de mise à disposition des archives des dossiers de prêt foncier au service de la documentation et des archives.

L'objectif du présent chapitre est d'analyser les outils technologiques facilitant les formalités administratives.

La gestion efficace du temps dans l'organisation du travail vise l'optimisation de la productivité. L'utilisation des solutions logicielles réduit le temps de réponse des employés et rend fluide la communication.

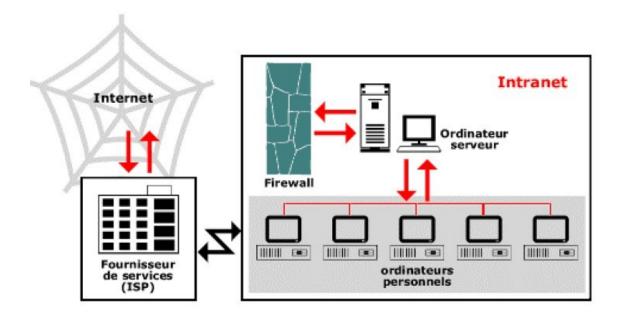
La solution logicielle qui est traitée dans ce chapitre est l'implémentation d'un réseau informatique reliant tous les intervenants de l'entreprise : l'intranet.

I. QU'EST-CE QU'UN INTRANET?

L'intranet est un réseau informatique fermé, adapté pour une entreprise et utilisant les standards de l'internet pour son fonctionnement.

Selon Carine Dou Goari & Co « L'Intranet est une application qui a pour but d'améliorer la communication. Or, la communication est une relation interpersonnelle interactive. Ceci exige plusieurs personnes qui s'envoient mutuellement des informations. »⁴⁶

Certes, il permettra d'augmenter la productivité des services de façon concrète, et au regard de la délicatesse des informations bancaires numérisées, il est indispensable de mettre en place une sécurité accrue (Firewall, antivirus, cryptage, etc.).



Graphique 5 : les composantes d'un intranet

Schématisation des composantes d'un intranet⁴⁷

L'Intranet vise la diffusion d'informations, la coopération et la coordination spécifiques entre les différents acteurs.

http://pdffichier.com/PDF Doc Telecharger 3 3.php?Pdf Doc=25992&PDF=Connexion %C3%A0 I%27intra net

⁴⁶ Dou Goarin C., Pironneau C., Giraud E. 1999. La dynamique de la Technologie Intranet au service d'un système d'information avec Bases de données interactives. Les Systèmes d'information élaborée. Ile Rousse - Corse, France. Session "Internet et Bases de Données", en ligne sur Internet: http://crrm.u-3mrs.fr/sfba/ile-rouss. hal-00913405.

II. L'INTRANET, UNE MISSION POUR LE KNOWLEDGE MANAGEMENT

II.1. Qu'est ce que le Knowledge Management ou KM

Michel Grundstein définit le KM comme suit : « Management des activités et des processus destinés à amplifier l'utilisation et la création des connaissances au sein d'une organisation selon deux finalités complémentaires fortement intriquées : une finalité patrimoniale et une finalité d'innovation durable ; finalités sous-tendues par leurs dimensions économiques, organisationnelles, socioculturelles et technologiques». ⁴⁸

Le concept de gestion des connaissances est une stratégie managériale qui permet de pérenniser le savoir faire de l'entreprise et le rendre accessible.

L'objectif du KM selon Meignant⁴⁹ est de favoriser la conservation, le partage et l'exploitation des connaissances et compétences de l'entreprise en évitant les risques liés à leur rétention exclusive par des personnes susceptibles de quitter l'entreprise.

Selon Nonaka et Takeuchi⁵⁰ il y'a deux formes de connaissances :

- La connaissance explicite qui est la combinaison des savoirs faire d'une entreprise contenus dans les bases de données ou toute forme de documentation.
- La connaissance tacite est une connaissance non formalisée, interne à chaque individu et acquise par observation, imitation, partage d'expériences.

Ces formes de connaissances sont interdépendantes. La mise en place d'un système d'archivage électronique pour la gestion de la mémoire du CFC requiert la collaboration des connaissances tacites individuelles.

II.2. Les étapes du KM

S'inscrivant dans la démarche de l'archivage aussi bien physique qu'électronique, le KM :

Tout d'abord débute par un diagnostic de l'état de l'entreprise en déterminant ses besoins et les compétences nécessaires à la mise en place d'un système d'archivage moderne.

⁴⁸ Grundstein, M. 2002. De la capitalisation des connaissances au renforcement des compétences dans l'entreprise étendue. Actes du Colloque du groupe de travail Gestion des Compétences et des Connaissances en Génie Industriel « Vers l'articulation entre Compétences et Connaissances », Nantes, France. https://www.semanticscholar.org/paper/De-la-capitalisation-des-connaissances-au-des-dans-Grundstein/f573f2e642f9459f003b042d919166b1eee0c4b3 consulté le 27/12/2019.

⁴⁹ Meignant, A. 2006. Manager la formation. Editions Liaison.

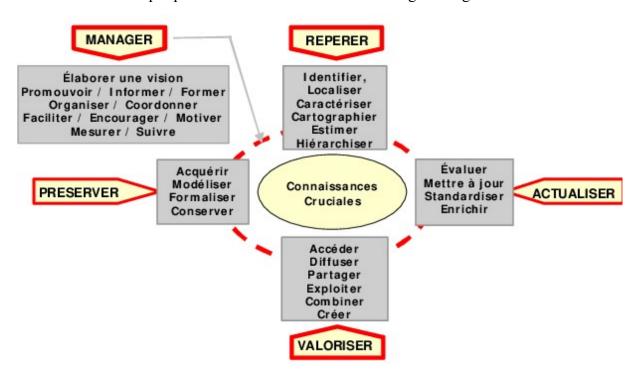
⁵⁰ https://www.droit-compta-gestion.fr/management/la-theorie-des-organisations/lle-concept-dapprentissage-applique-a-lorganisation/la-spirale-des-connaissances-ikujiro-nonaka-hirotaka-takeuchi/consulté le 27/12/2019.

Ensuite c'est la phase de repérage des documents vitaux de l'institut bancaire.

Puis, la formalisation de ces documents passe par la mise en place des stratégies de conservation comme celle de la numérisation.

La valorisation de ces documents numérisés par la suite nécessite la mise sur pied d'un système informatique, canal de partage des données.

Enfin les connaissances ainsi préservées doivent être permanemment actualisées. Dans le cadre d'un SAE, il s'agira non de modifier le contenu des archives mais de mettre à jour les supports de stockage informatique afin de conserver à long terme les données électroniques.



Graphique 6 : schématisation d'un Knowledge management

Source : les étapes d'une démarche de Knowledge Management selon Grundstein⁵¹

II.3. Les enjeux de l'intranet pour le KM

L'Intranet paraît la solution appropriée pour le CFC parce qu'il permet un gain de temps, une réduction des tâches de saisies répétitives.

Une stratégie de relation et d'échanges

⁵¹Grundstein, M. 2002. De la capitalisation des connaissances au renforcement des compétences dans l'entreprise étendue. 1^{er} Colloque du groupe de travail Gestion des Compétences et des Connaissances en Génie Industriel « Vers l'articulation entre Compétences et Connaissances », Nantes, France. https://www.semanticscholar.org/paper/De-la-capitalisation-des-connaissances-au-des-dans-grundstein/f573f2e642f9459f003b042d919166b1eee0c4b3 consulté le 27/12/2019.

L'informatique n'est pas seulement un outil pour le traitement de données mais également un moyen de relation et d'échanges. L'Intranet, une fois mis en place, ne sera pas un simple outil mais s'accompagnera d'une modification des méthodes de communication et de travail entre les personnes car il va permettre des échanges plus rapides, plus précis, plus efficaces et donc plus économiques.

- ➤ Un gain de temps et d'argent
 - La rapidité de consultation et la facilité d'utilisation (ergonomie)
 - La visibilité des archives existantes et disponibles
 - La fiabilité et la simplification des tâches du SDA
 - La facilité de la publication des archives
 - L'établissement d'une meilleure communication entre les services par la dématérialisation des procédures administratives de mise à disposition des archives.

III. L'APPORT D'UN INTRANET AU CFC

III.1. Les concepts de base de l'Intranet

Ce réseau interne a de multiples applications, permettant ainsi l'échange de courrier direct, des fichiers, la diffusion des annuaires, des guides de procédures, le compte rendu du comité de l'entreprise, et d'autres communiqués de presse, l'accès à des bases de données, la participation à des groupes de travail etc. Il permet en toute sécurité (seuls les membres autorisées peuvent accéder aux informations) le transport et le partage de texte, d'images et de sons entre les membres d'une même entreprise, où de même groupe, quelque soit l'endroit où ils se trouvent.

Il rend disponibles sur le bureau de chacun de ses membres, d'une manière tout à fait transparente avec le minimum de temps et d'énergie, toutes ressources informatiques de l'entreprise.

Sur un Intranet, divers serveurs⁵² peuvent être mis en œuvre en fonction des besoins et des groupes qui le fréquentent:

- le serveur http de l'intranet semblable à un serveur web
- le serveur de bases de données pour le stockage des données
- le serveur de fichiers pour le partage des données.
- le serveur de messagerie : c'est la gestion des courriers électroniques.

⁵² https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Intranet consulté le 26/12/2019.

- le serveur d'identification des utilisateurs.
- le serveur d'applications⁵³ telles que⁵⁴ :
 - ➤ le forum : ce type d'application permet les échanges entre les participants, ces derniers peuvent intervenir sur les sujets en cours de discussions ou en lancer euxmêmes. Lors des prochains passages ils pourront voir les réponses apportées par d'autres participants à leurs interventions et poursuivre la discussion.
 - ➤ le journal : ce type d'application est dédié à la diffusion d'informations. Un espace de ce type peut accueillir plusieurs auteurs définis et un grand nombre de lecteurs. Le journal peut contenir des documents de nature variée (vidéo, sons, images, textes, etc.).
 - ➤ l'armoire : ce type d'application sert à gérer des archives documentaires. Une armoire peut être partagée entre un certain nombre de participants pour y capitaliser la documentation sur un sujet qui les concerne. Les participants peuvent être auteurs dans l'armoire pour stocker et partager les documents qu'ils détiennent.
 - ➤ l'annuaire : permet de gérer les droits d'accès des collaborateurs pour un accès rapide et pratique selon leur adresse électronique.
 - la messagerie.

L'intranet est un site intégrant diverses fonctionnalités telles que le « groupware » ou encore le « workflow »⁵⁵. Le groupware est un logiciel qui permet à un groupe de personnes de partager des documents à distance tandis que le workflow un logiciel intégré de gestion électronique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus opérationnel. L'une des utilisations les plus courantes du workflow est la « téléprocédure ».

II.2. Le Workflow et la téléprocédure

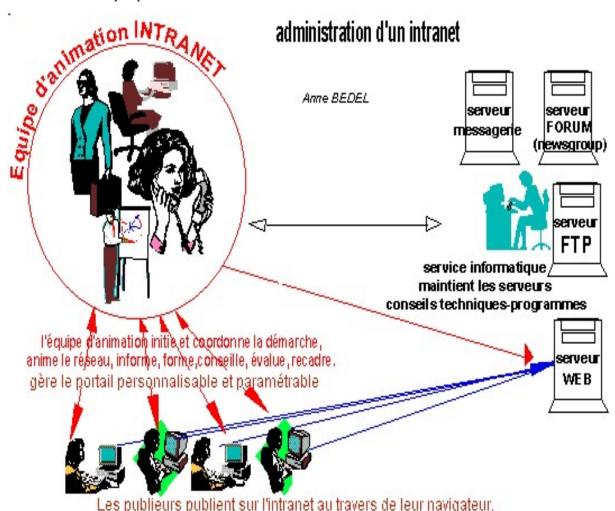
_

⁵³ https://www.petite-entreprise.net/P-2198-83-G1-definition-d-un-intranet.html consulté le 26/12/2019.

⁵⁴ BOUCHETAL Christelle. 2002. Mise en place d'un système d'archivage électronique et étude d'un modèle de GED ou comment améliorer la communication et la diffusion des informations au sein de Transénergie S.A. DESS RIDE. Rapport de stage. <URL: https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/867-mise-en-place-d-un-systeme-d-archivage-electronique-et-etude-d-un-modele-de-ged.pdf> consulté le 10/09/2019.

⁵⁵ http://www.territorial.fr/PAR TPL IDENTIFIANT/2330/TPL CODE/TPL OVN CHAPITRE FICHE/2663-consultation-le-dircom.htm consulté 27/12/2019.

Graphique 7 : Distribution des rôles dans le fonctionnement d'un intranet



Schématisation des rôles dans un réseau intranet⁵⁶

Tout le monde peut être publieur (du directeur à la secrétaire).

Le workflow et la téléprocédure sont des outils qui permettent d'administrer un intranet. Il s'agit d'un processus de travail nécessitant la coordination des individus en vue de réaliser un ensemble de tâches structurées, dans un ordre précis, dans un délai imparti.

Principalement ce sont la DRACJ et la DCR qui demandent à la DAG des mises à disposition des archives de prêt des clients soit pour enclencher une procédure de mise en hypothèque du bien non remboursé, soit pour restitution au client à l'issue d'un crédit totalement remboursé.

La mise en place de la téléprocédure dématérialisera les procédures administratives existantes. Cette approche a les avantages suivants :

 Le temps de communication du processus administratif (note adressée au DAG par la DRACJ et/ou la DCR, constitution d'un dossier de transmission par les services de la DAG) est supprimé. La réponse informatique par le SDA et validée par le SDPA et le

⁵⁶

DAG avec leur signature électronique est instantanée lorsque les documents demandés ont été numérisés ;

- La garantie de sécurité, en ce que les étapes de demandes et les réponses en réseau intranet ne sont pas oubliées, évitées ni perdues ou modifiées intentionnellement ou accidentellement ;
- L'enregistrement automatique de toute transaction étape par étape.

A cet effet, cette application permet de concevoir des formulaires de demande en ligne avec les mêmes éléments de renseignement tels qu'indiqués sur les notes actuelles transmises à la DAG par la DRACJ et la DCR. Pareille pour les formulaires de réponse avec en pièces jointes les documents numérisés demandés. Le CFC peut tirer un bénéfice tangible et quantifiable de la rapidité apportée par les dispositifs de l'intranet. En plus, le fait de rendre les étapes du processus obligatoires permet d'éviter certaines manœuvres personnelles notamment la rétention d'informations.

Pour participer, les utilisateurs disposent d'un nom et d'un mot de passe qui les identifie.

III. NIVEAU DE SECURITE

Le traitement des dossiers de prêt foncier confort est différent des fonciers classiques comme présenté en détail dans le chapitre 2 de la deuxième partie de ce mémoire.

Les pièces constitutives des fonciers classiques sont classées dans six sous dossiers : Administratif, technique, garantie, comptable, recouvrement et compte.

Les fonciers conforts n'ont pas de répartition. Par sédimentation, ses pièces sont regroupées de la date de signature la plus récente à la plus ancienne.

Il s'agit d'attribuer un ou plusieurs niveaux d'accès aux dossiers et sous-dossiers. Ils peuvent être divisés en rubriques qui sont soit de nature hiérarchique, soit organisées en fonction d'autres critères spécifiques à un domaine d'activité.

Les utilisateurs se voient alors attribuer un code d'accès. Les niveaux de sécurité peuvent être les suivants⁵⁷ :

- -Très secret (conseil d'administration et Direction générale)
- -Secret (Directeurs)

-Confidentiel (chef de service ou de bureau).

⁵⁷MICAELLI, Eric. 2011. Système d'archivage électronique (SAE) des exigences et des spécifications qui tiennent compte d'un environnement [GED-SAE(PAE)-PGA]. Archivistiques-Experts. http://www.archivistes-experts.fr/archivage electronique.html du 20/12/2019.

Au demeurant, nous avons étudié dans ce chapitre la nécessité d'implémenter dans la chaîne de communication interne au CFC des outils technologiques d'accès rapide aux archives numérisées. Pour un management de gestion des connaissances, l'intranet et quelques de ses fonctionnalités servent d'impulsion supplémentaire à accroître la rentabilité, l'efficacité et le gain de temps dans cette institution.

CONCLUSION

Le projet d'études présenté dans ce mémoire a consisté à étudier la possibilité de mise en place d'un système d'archivage électronique au Crédit Foncier du Cameroun.

Notre échantillon portait sur les dossiers de prêt foncier confort et foncier classique largement sollicités dans le SDA où nous avons effectué un stage académique.

Il convenait tout d'abord de s'intéresser aux dispositifs d'archivage papier et électronique jusqu'à date dans cette institution bancaire. Ensuite d'étudier les conditions de mise en place d'un SAE.

De la réception à la consultation des archives en passant par le tri, le traitement de ces dossiers est encore manuel. L'archivage électronique actuel sert à référencer les archives de dossiers de prêt foncier dans les salles d'archives aménagées à cet effet.

Le CFC est engagé dans un processus de modernisation de son système d'archivage avec l'apport d'un prestataire constitué d'une équipe d'archivistes et documentalistes à pied d'œuvre depuis quelque temps déjà.

Le cadre juridique au Cameroun en matière de preuve littéraire devant les tribunaux permet la mise à disposition de preuve secondaire comme les copies d'un original. Toutefois, la destruction des archives papier après numérisation de facto n'est pas recommandée si le dossier en question n'a pas atteint sa durée de conservation. Il n'existe pas pour le moment un encadrement spécial juridique et normatif de l'archivage électronique au Cameroun qui autorise par exemple l'utilisation de signature électronique.

La mise en place d'un SAE au CFC par la numérisation de ces archives s'avère être une solution applicable et nécessaire face aux nombreuses manipulations des dossiers hypothécaires des clients au risque de les détériorer ou de les détruire.

La recherche permanente de ces dossiers dans les rayons par les membres de l'équipe du prestataire leur fait rater leurs objectifs journaliers, voire mensuels provoquant une baisse de leur salaire. Le récolement exhaustif du fonds d'archives de près de quarante et deux ans n'est pas encore terminé, le SAE et l'intranet sont d'un apport primordial pour ce personnel et pour celui du CFC qui a été déchargé du traitement physique et électronique des archives.

Les dispositions actuelles de versement des archives au SDA ne suivent pas les canons recommandés à savoir le contact direct entre le service producteur et le SDA. Les archives arrivent au SDA sur décharge de bordereau par les services de la DCR. Le SDA n'est donc pas comptable des pièces manquantes dans un dossier. L'efficacité d'une entreprise réside

dans sa capacité à être transparente dans toute la chaîne d'activité et d'assurer l'archivage obligatoire de toutes les pièces d'un dossier de prêt et d'éviter des pertes accidentelles ou intentionnelles.

BIBLIOGRAPHIE

ARTICLES ET REVUES

« Cameroun : spectaculaire incendie à l'Assemblée nationale à Yaoundé ». *RFI*. Publié le 2017-11-17 · Modifié le 2017-11-17 à 14 :54 . https://amp.rfi.fr/fr/afrique/20171117-cameroun-spectaculaire-incendie-assemblee-nationale-yaounde du 09/12/2019.

Chevalier, F; Stenger S. 2018. «L'observation ». *Les méthodes de recherche du DBA*, p.94-107. https://www.cairn.infoes-methodes-de-recherche-du-dba--9782376871798-page-94.htm du 11/12/2019.

Combessie, Jean-Claude. 2007. « l'entretien semi-directif ». *La méthodologie en Sociologie*. Pp24-32. https://www.cairn.info/la-methode-en-sociologie—9782707152411-page-24.htm?contenu=resume consulté le 02/01/2020.

Desruisseaux Rouillard, F. 2012. « Observation ». *Dans Unipsed.net*. https://www.unipsed.net/ressource/observation/ du 11/12/2019.

Ducharme Daniel. 2005. « Technologies et normes archivistiques : La norme ISO 15489 sur le records management ⁽¹⁾ ». *RESSI. REVUE ELECTRONIQUE SUISSE DE SCIENCE DE L'INFORMATION.* No2. http://www.ressi.ch/num02/article 008 Du 15/12/2019.

Grundstein, M. 2002. « De la capitalisation des connaissances au renforcement des compétences dans l'entreprise étendue ». Actes du Colloque du groupe de travail Gestion des Compétences et des Connaissances en Génie Industriel. Vers l'articulation entre Compétences et Connaissances. Nantes, France. https://www.semanticscholar.org/paper/De-la-capitalisation-des-connaissances-au-des-dans-grundstein/f573f2e642f9459f003b042d919166b1eee0c4b3 consulté le 27/12/2019.

Kouda Alizata. 2015. « Gestion des archives publiques au Burkina Faso: Sécurité et pérennité des données électroniques ». *Atlanti, n°1, P81-93.* https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-Y3BG73A7

Lapassande Georges. 2002. « Observation participante ». *Vocabulaire de psychosociologie*, p.375-390. https://www.cairn.info/vocabulaire-de-psychosociologie--9782749206851-page-375.html# du 11/12/2019.

Laske Karl.1997. « Crédit Lyonnais : archives brûlantes et brûlées. Un mystérieux incendie a détruit le 19 août des documents entreposés au Havre. ». *Liberation* publié le 9 septembre 1997 à 09 :26 <a href="https://www.liberation.fr/france-archive/1997/09/09/credit-lyonnais-archives-brulantes-et-brulees-un-mysterieux-incendie-a-detruit-le-19-aout-des-documen 215962 du 09/12/2019.

Mahoussi Wenceslas G. G. «Archiver sans être archiviste» pour valoriser les Archives en Afrique. Article paru dans la *Nouvelle Tribune*. 06 Jui 2013 à 22:24. <URL: https://lanouvelletribune.info/archives/reflexions/opinion/14777-archiver-sans-etre-archiviste-pour-valoriser-les-archives-en-afrique

Philippart de FOY Amandine; Vanbrabant Bernard. 2014. « Le statut juridique de l'archivage électronique » <URL : https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2015-4_Philippart-Vanbrabant.pdf>

STATISTIQUE CANADA.2009. *Lignes directrices concernant la qualité*. Publication n°12-539-X au catalogue de Statistique Canada, https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/12-539-x/2009001/analysis-analyse-fra.htm du 11/12/2019.

DICTIONNAIRES ET GLOSSAIRES

Bailleul Guillaume. 2018. Politique d'Archivage de WL e-archiving. N° de document: WLM-ARC-F210, p7. Atos Worldline France SAS.

Dictionnaire Universel. Edition de 2002, revue, corrigée et mise à jour (4e édition).

Direction des archives de France. 2002. Dictionnaire de terminologie archivistique. Mise en forme par les Archives départementales du Nord, 2007.

Lexique de terminologie archivistique. 2011. Fédération Wallonie-Bruxelles.

Pro Archives systèmes.2015. Lexique. France. https://www.proarchives-systemes.fr/infos-pratiques/lexique/document-numerique/du 16/12/2019.

MEMOIRE ET RAPPORT DE STAGE

Bouchetal Christelle. 2002. Mise en place d'un système d'archivage électronique et étude d'un modèle de GED ou comment améliorer la communication et la diffusion des informations au sein de Transénergie S.A. DESS RIDE. Rapport de stage. <URL: https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/867-mise-en-place-d-un-systeme-d-archivage-electronique-et-etude-d-un-modele-de-ged.pdf> consulté le 10/09/2019.

Heunam, R.I. 2014. Numérisation du fonds de dossiers administratifs des dénonciations de la commission nationale anticorruption : méthodes et enjeux. (Mémoire de Master 2 en Sciences de l'Information. Université cheikh Anta Diop de Dakar, Sénégal).

TEXTES ET NORMES INTERNATIONALES

Organisation Internationale de Normalisation, ISO 15489-1 :2016(fr) : Information et documentation-Gestion des documents d'activité-Partie1 : Concepts et principes. 2016 https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15489:-1:ed-2:v1:fr du 09/12/2019.

Organisation Internationale de Normalisation, ISO/TR 13028 (fr) :2010 : Information et documentation-Mise en œuvre des lignes directrices pour la numérisation des enregistrements. 2010 https://www.iso.org/fr/standard/ 52391.html?browse=tc du 09/12/2019.

Organisation Internationale de Normalisation, ISO 216:2007(fr). Papiers à écrire et certaines catégories d'imprimés- Formats finis – séries A et B, et indication du sens machine. https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:216:ed-2:v1:fr consulté le 19/12/2019.

Loi nº2000/010 du 19 décembre 2000 régissant les archives au Cameroun.

Loi N°2005/007 du 27 Juillet 2005 portant code de procédures pénales au Cameroun.

Manuel de procédures des archives (Juin 2019) du CFC.

Note de service N°2559M/2019/CFC/DG/DAG du 12 juin 2019 rendant exécutoire les outils de gestion des archives du CFC.

OUVRAGES

Anctil, Marie-Chantal; Legendre, Michel; Müller, Tristan. 2014. Recueil de règles de numérisation. Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Bibliothèque nationale de France et Musée canadien de l'histoire.

Bureau de la coopération interuniversitaire. 2014. Guide de gestion d'un projet de numérisation.

Dou Goarin C., Pironneau C., Giraud E. 1999. La dynamique de la Technologie Intranet au service d'un système d'information avec Bases de données interactives. Les Systèmes d'information élaborée. Ile Rousse - Corse, France. Session "Internet et Bases de Données", en ligne sur Internet: http://crrm.u-3mrs.fr/sfba/ile-rouss. hal-00913405

I.DEAL Conseils. Id focus. 10715_1_FR_original

La numérisation des documents administratifs. Méthodes et recommandations. 2019. Bibliothèque et archives nationales. Québec.

La numérisation des documents administratifs. Méthodes et recommandations. 2019. Bibliothèque et archives nationales. Québec

Livre blanc. 2016. En route vers l'archivage électronique. Locarchives.

Meignant, A. 2006. Manager la formation. Editions Liaison.

Mermet Jean Michel. 2010. Techniques de numérisation. Cours licence BDAN – IUT2 Grenoble – 2009-2010.

MICAELLI, Eric. 2011. Système d'archivage électronique (SAE) des exigences et des spécifications qui tiennent compte d'un environnement [GED-SAE(PAE)-PGA]. Archivistiques-Experts. http://www.archivistes-experts.fr/archivage electronique.html du 20/12/2019.

Ordre des architectes du Québec. 2019. Guide des bonnes pratiques de numérisation des documents.

Pérotin Yves. 1961. « L'administration et les trois âges des archives ». Seine et Paris, n°20, pp 1-4.

Règles pour la description des documents d'archives. Version révisée-2008. Bureau canadien des archivistes. Ottawa, Canada.

Règles pour la description des documents d'archives. Version révisée-2008. Bureau canadien des archivistes. Ottawa, Canada.

Service interministériel des Archives de France Bibliothèque de documents de référence. 2018. Charte qualité pour la numérisation fidèle de documents

WEBLIOGRAPHIE

https://arlap.hypotheses.org/8170 consulté le 02/01/2020.

http://pdffichier.com/PDF_Doc_Telecharger_3_3.php?Pdf_Doc=25992&PDF=Connexion_%C3%A0_I%27intranet consulté le 11/12/2019.

http://www.territorial.fr/PAR TPL IDENTIFIANT/2330/TPL CODE/TPL OVN CHAPITRE FICHE/2663-consultation-le-dircom.htm consulté 27/12/2019.

http://www.thesaurus.gouv.gc.ca/tag/acc vocbl types docmn.do du 18/12/2019.

https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Intranet consulté le 26/12/2019.

https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Scanner (informatique) consulté le 19/12/2019

https://www.droit-compta-gestion.fr/management/la-theorie-des-organisations/lle-concept-dapprentissage-applique-a-lorganisation/la-spirale-des-connaissances-ikujiro-nonaka-hirotaka-takeuchi/ consulté 27/12/2019.

https://www.petite-entreprise.net/P-2198-83-G1-definition-d-un-intranet.html consulté le 26/12/2019. https://www.territorial.fr/PAR TPL IDENTIFIANT/2330/TPL CODE/TPL OVN CHAPITRE FICHE/2663-consultation-le-dircom.htm_du 11/12/2019.

ANNEXES

Annexe1 : Extrait de l'Organigramme du Crédit Foncier du Cameroun

CREDIT FONCIER DU CAMEROUN

B.P.: 1531 YAOUNDE

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix - Travail - Patrie

RESOLUTION N° 13 - 33/CA/CFC/2013

Portant Adoption de l'Organigramme du Crédit Foncier du Cameroun

Le Conseil d'Administration du Crédit Foncier du Cameroun réuni en session ordinaire à Yaoundé le 17 octobre 2013,

- Vu l'acte uniforme OHADA relatif au droit des sociétés commerciales et des groupes d'intérêt économique ;
- Vu le Règlement COBAC n° R- 2001/07 relatif au contrôle interne dans les établissements de crédit;
- Vu la loi n° 99/016 du 22 décembre 1999 portant Statut général des établissements publics et des entreprises du secteur public et parapublic ;
- Vu le Décret n° 77/140 du 13 mai 1977 modifié et complété par le décret n° 81/236 du 17 viuin 1981 portant création du Crédit Foncier du Cameroun ;
- Vu le décret n° 2012/084 du 09 mars 2012 portant nomination de M. MISSI Jean Paul Marie au poste de Directeur Général du Crédit Foncier du Cameroun ;
- Vu le décret n° 2012/085 du 09 mars 2012 portant nomination de M. TJONOG Jean Calvin, au poste de Directeur Général Adjoint du Crédit Foncier du Cameroun ;
- Vu les statuts du Crédit Foncier du Cameroun ;
- Vu la résolution n° 2 du Conseil d'Administration du 13 septembre 2005 portant élection du Président du Conseil d'Administration du Crédit Foncier du Cameroun ;

Sur proposition du Directeur Général du Crédit Foncier du Cameroun et après débats,

Adopte l'organigramme du Crédit Fancier du Cameroun dont la teneur suit :

TITRE I

DISPOSITIONS GENERALES

Article 1er.-Le Crédit Foncier du Cameroun, en abrégé CFC, est placé sous l'autorité d'un Directeur Général assisté d'un Directeur Général Adjoint.

SECTION II

DE LA SOUS DIRECTION DU PATRIMOINE ET DES ARCHIVES

<u>Article 38</u>.-(1) Placée sous l'autorité d'un Sous Directeur, la Sous Direction du Patrimoine et des Archives est chargée :

- de la mise en œuvre de la politique de l'entreprise pour la sauvegarde du patrimoine ;
- de la mise en œuvre des procédures de passation et d'exécution des marchés ;
- des approvisionnements de l'Entreprise;

PARAGRAPHE II DU SERVICE DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES

<u>Article 40</u>.-(1) Placé sous l'autorité d'un Chef de Service, le Service de la Documentation et des Archives est chargé :

- du classement, de la gestion et de la conservation des archives ;
- de la conservation de la documentation de l'Entreprise ;
- de la gestion de la bibliothèque;
- de la centralisation des offres et des commandes de documentation;
- de l'information du personnel en matière de flux documentaire ;
- du transfert des archives mortes aux Archives Nationales.
 - (2) Il comprend, outre le Chef de Service, des Cadres.

TITRE V

DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

- Article 61.-(1) les Agences de Yaoundé et Douala sont des Agences de 1ère Catégorie.
 - (2) Les autres Agences sont des Agences de 2ème Catégorie.

Article 62.-(1) Ont rang et prérogatives de Directeur :

- les Directeurs des Agences de 1 ène Catégorie ;
- les Conseillers Techniques.
 - (2) Ont rang et prérogatives de Sous-directeur :
- les Chargés d'Etudes ;
- les Auditeurs Internes Séniors :
- les Gestionnaires de Risque Séniors ;
- les Chefs de Département ;
- les Chefs de Cellules ;
- les Chefs d'Agence.
 - (3) Ont rang et prérogatives de Chef de Service :
- les Chargés d'Etudes Assistants ;
- les Auditeurs Internes Juniors ;
- les Gestionnaires de Risque Juniars ;
- les Attachés de Direction ;
- les Chefs d'Antennes Commerciales.

24

- (4) Ont rang et prérogatives de Chef de Bureau :
- les Analystes de Prêt;
- les Chargés de Clientèle;
- les Chefs de Caisse.
- <u>Article 63.</u>- (1) Des textes particuliers du Directeur Général préciseront en tant que de besoin le fonctionnement interne des différents services du Crédit Foncier du Cameroun.
- (2) Le Plan d'Effectifs joint à la présente résolution dont il fait partie, définit les postes de travail, fixe les effectifs et précise les qualifications et habilités requises.

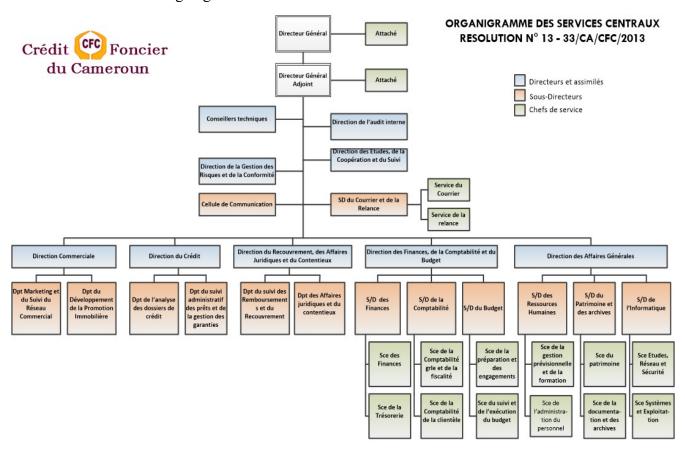
Article 64.-Sont abrogées, toutes dispositions antérieures contraires à celles de la présente résolution, notamment celles de la résolution 11-04/CA/CFC/2011 du Conseil d'Administration réuni en session ordinaire le 10 février 2011 à Yaoundé.

<u>Article 65</u>.-Le Directeur Général du Crédit Foncier du Cameroun est chargé de l'exécution de la présente résolution qui prend effet à compter de sa date de signature, et sera publiée partout où besoin sera.

Yaou	ndé, le	
Pour	le Conseil	d'Administration,

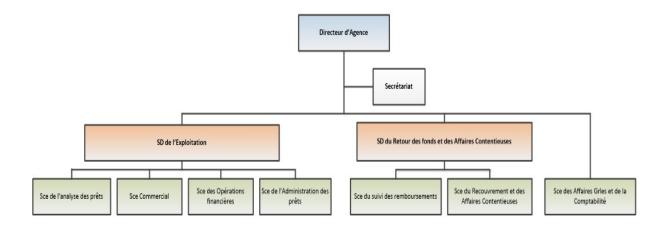
Le Président

Annexe2 : Schéma de l'organigramme du Crédit Foncier du Cameroun





ORGANISATION DU RESEAU COMMERCIAL AGENCE DE 1ère CATEGORIE RESOLUTION N° 13 - 33/CA/CFC/2013



Crédit 'CFC' Foncier Du Cameroun

B.P. 1531-YAOUNDE - Téléphone : (237) 222 23 52 16 / 17 - Télécopie : (237) 222 23 52 21 – site web : www.creditfoncier.cm

MANUEL DE PROCEDURES DES ARCHIVES

3.4 PROCEDURE ARC-04: DE L'ELIMINATION DES DOCUMENTS

3.4.1 Entête

	^{C(} Foncier meroun	Responsable Service de la Documentation et des Archives			
Dor	naine	Va	lidateur		
Arch	ivage	Direction des Etudes, c	de la Coopération et du Suivi		
N° R é	férence	Nº Version Date de mise à jou			
AR	C-04	V 1.6	07/05/2019		
	Nom de la procédure : élir	mination des documents (-mn)		
Date de validation	Date de validation	Date d'application	Date de fin de validité		
Niveau 1	Niveau 2				
Acteurs concernés	- La structure en charge des archives ; - La commission ad hoc d'élimination ; - La Direction Générale du CFC ; - La direction des Archives Nationales				
Objet de la procédure	Présenter les modalités de	destruction des document	s ayant perdu tout intérêt		
	administratif et ne justifia:	nt pas de valeur historique :	après évaluation.		
	• L'élimination des documents peut être enclenchée 12 mois après l'expiration du				
	délai légal de conservation.				
Règles utilisées	 L'élimination des documents est régie par la réglementation en vigueur. L'autorisation d'élimination des documents est donnée par la structure en charge des archives nationales. 				
	 Une communication ad hoc créée par décision est chargée de l'élimination. Les convocations des membres de la commission doivent être acheminées au 				
	moins 15 jours avant la date prévue pour l'élimination.				
	• Le prestataire désigné pour l'élimination est choisi parmi les prestataires agréés.				
Procédures amont					
Procédures aval					
Procédures liées	COU-03 : Gestion du cou	irrier interne			
Références réglementaires	 Article 11 de la loi N°2000/10 du 19/12/2000 régissant les archives aux Cameroun. Calendrier de conservation. 				

3.4.3 Description détaillée

Etape 1 : Evaluation définitive des archives

Acteurs : Responsable du SDA, personnel archiviste, Directeur Général.

Douze mois après l'expiration du délai de 10 ans visé à l'alinéa 1 de l'article 11 de la loi

N°2000/010 du 19/12/2000, ou de tout autre délai exceptionnel prévu par le calendrier de

conservation, le responsable du SDA consulte les répertoires des documents conservés et dresse une

liste des dossiers à évaluer.

Le responsable du SDA organise en collaboration avec le personnel archiviste, l'évaluation

définitive des dossiers et documents par une consultation physique et sur place, afin de déterminer

leur valeur (primaire ou secondaire, historique ou non).

Le responsable du SDA dresse après évaluation, la liste définitive des documents ayant épuisés

leurs « délais légaux de conservation ».

Il notifie le Directeur Général par lettre, de la liste des documents proposés à l'élimination.

Résultat : liste de documents proposés à élimination.

Etape 2 : Visa réglementaire

Acteurs: Responsable SDA, MINAC, Archives Nationales

Le responsable du SDA joint à ladite notification, un projet de lettre (demande de visa d'élimination)

adressé à l'Administration chargée des Archives Nationales.

Le Directeur Général signe la lettre adressée à l'administration chargée des Archives Nationales

pour solliciter le visa règlementaire d'élimination.

Il envoie à travers le service chargé du courrier et des liaisons, la lettre adressée à l'administration

en charge des Archives Nationales.

Au cas où l'administration chargée des archives n'autorise pas l'élimination des documents, le

responsable du SDA prépare une nouvelle liste de documents tenant en compte des observations

de ladite administration.

L'administration en charge des Archives Nationales autorise au moyen d'un visa règlementaire

l'opération d'élimination par le CFC.

Elle désigne par ailleurs un ou plusieurs représentants pour assister à l'opération d'élimination.

Résultat : liste des documents pour élimination, visa règlementaire de l'opération d'élimination.

73

Etape 3: Commission d'élimination

Acteurs: Responsable SDA, MINAC, Archives Nationales

Au cas où l'administration chargée des Archives Nationales autorise l'élimination des documents, le responsable du SDA prépare et soumet à la signature du Directeur Général du CFC, la décision portant création de la commission d'élimination.

S'il n'y trouve pas d'objection, le Directeur Général du CFC crée par décision, la commission ad hoc chargée de procéder à l'élimination des archives.

Il notifie ladite décision ; à travers le service du courrier, au Président de la commission et au responsable du SDA, rapporteur de la commission ad Hoc.

Il fait tenir à travers le Service du courrier, au Président de la commission et au rapporteur de la commission Ad Hoc une copie du visa d'élimination.

A la réception de la décision créant la commission d'élimination, le Président de ladite commission fixe après concertation avec le responsable du SDA la date d'élimination et signe les convocations des membres.

Le président de la commission notifie ensuite chaque membre au moins 15 jours avant la date prévue pour l'élimination.

Résultat commission d'élimination.

Etape 4 : Préparation de l'opération d'élimination

Acteurs responsable du SDA, membre de la commission d'élimination, Directeur Général

A la réception de leurs convocations, les membres de la commission d'élimination s'informent auprès du responsable du SDA des modalités pratiques (jour, lieu, heure, moyens logistiques) de déroulement de l'opération d'élimination.

Le responsable du SDA prépare et soumet à la signature du Directeur Général la lettre destinée au prestataire chargé de l'élimination des archives.

Le Directeur Général signe et saisit à travers le service du courrier, le prestataire de service chargé de l'élimination des archives.

Deux (02) jours au plus tard avant la date de l'opération d'élimination, le responsable du

SDA instruit le préposé à la tâche de retirer des rayonnages, tous les dossiers, articles ou

liasses de documents destinés à l'élimination.

Le responsable du SDA rédige les bordereaux d'élimination (en 03 exemplaires) et

prépare le Procès-verbal d'élimination.

Résultat : bordereaux d'élimination, procès-verbal d'élimination

Etape 5 : Réalisation de l'opération d'élimination

Acteurs : responsable du SDA, Commission d'élimination,

Au jour de l'opération d'élimination, le responsable du SDA ordonne la mise à disposition

de la commission d'élimination, des documents à éliminer.

Avant le démarrage de l'opération, les membres de la commission vérifient que leur

quorum est atteint pour qu'elle puisse valablement siéger.

Le président accuse réception et procède à la lecture du visa de l'administration

chargée des archives.

Il accuse ensuite réception des documents à éliminer ainsi que du bordereau d'élimination

préparé par le responsable du SDA.

Le président et les membres de la commission procèdent au pointage des documents à

éliminer et à leur élimination suivant le mode indiqué dans la décision créant la commission.

A la fin de l'opération d'élimination, le Président et le rapporteur de la commission

signent le bordereau d'élimination.

Le président, le rapporteur et tous les autres membres de la commission d'élimination signent

ensuite le procès-verbal d'élimination préparé par le rapporteur de la commission.

Résultat : bordereaux d'élimination signés, procès-verbal signé

Etape 6 : Enregistrement de l'élimination

Acteurs: responsable du SDA

75

Après le départ des membres de la commission d'élimination, le responsable du SDA enregistre dans le registre des éliminations et dans la base de données informatique, les informations relatives à l'opération d'élimination.

Il remet le procès-verbal et le bordereau d'élimination à l'agent préposé à la tâche pour classement et archivage conformément aux prescriptions de la résolution portant organisation et fonctionnement des services du CFC.

Résultat : enregistrement des informations d'élimination, classement et archivage du bordereau et du procès-verbal d'élimination

3.4.4 <u>Document et supports de la procédure</u>

Trois types de support accompagnent la procédure :

Le bordereau d'élimination

- Le Procès-verbal d'élimination
- Le registre des éliminations.

3,5 PROCEDURE ARC-05 DE LA REPROGRAPHIE DES OCUMENTS

3.5.1 Entête

Crédit Foncier	du Cameroun	Service de la Documentation et des Archives			
Don	naine	V	Validateur		
Arch	nivage	Direction des Etudes,	de la Coopération et du Suivi		
N° R é	férence	N° Version	Date de mise à jour		
AR	C-05	V 1.6	07/05/2019		
	Nom de la procédure : re	prographie des documents (mn)		
Date de validation Niveau 1	Date de validation Niveau 2	Date d'application	Date de fin de validité		
Acteurs concernés	 Le responsable de la Structure chargée des archives (SDA); Le personnel du SDA; Les usagers du SDA. 				
Objet de la procédure	Présenter les modalités de reproduction des documents et de délivrance de				
Règles utilisées	 copie des documents ç toute personne physique ou morale qui en fait la demande. La reprographie est faite en faveur des personnes physiques ou morales qui en font la demande. La reprographie s'étant à la délivrance des copies, des expéditions et des extraits authentiques. La reproduction des documents, la délivrance des copies des expéditions et des extraits authentiques relève d'une prescription légale et réglementaire. La reprographie des documents est soumise à un règlement établi par le responsable des archives. Le DG ou son représentant autorise les consultations sur place. 				
Procédures amont					
Procédures aval					
Procédures liées	COU-03 : Gestion du co	urrier interne			
Références					
réglementaires	Cameroun. • Articles 15 et 20 du déc	oi N°2000/10 du 19/12/200 cret N°2001/958/PM du 01/ égissant les archives au Cam	11/2001 fixant les modalités		

3.5.3 Description détaillée

Etape 1 : Elaboration du dispositif réglementaire

Acteurs ti responsable du SDA, Directeur Général

Le responsable du SDA élabore et soumet à la signature du Directeur Général, un règlement relatif à la reproduction des documents, à la délivrance des copies, des expéditions et des extraits authentiques des documents conservés au centre de pré archivage.

Le Directeur Général signe et publie le règlement relatif à la reproduction des documents, à la délivrance des copies, des expéditions et des extraits authentiques des documents.

Après publication du règlement, le responsable du SDA procède à sa vulgarisation par tous les moyens d'information disponibles.

Règlement relatif à la reproduction des documents validé.

Etape 2 : Modalités de certification des documents

Acteurs m usager CFC, DG, responsable SDA

L'usager du Crédit Foncier du Cameroun qui sollicite la certification ou l'authentification des copies de documents, en informe le Directeur Général lors de la demande de consultation sur place ;

Au cas où l'accord du Directeur Général est acquis, l'usager se rend à la SDA et remplit le formulaire de demande de consultation sur place ;

Le responsable du SDA annote la demande de consultation sur place et le transmet au personnel archiviste préposé à la tâche ;

Dès réception de la demande de consultation annotée, le personnel archiviste préposé à la tâche exécute les instructions contenues dans les procédures CA.03.308, 309,310 et 311 relatives à la reprographie et l'authentification des copies certifiées.

Résultat à reprographier et authentification des copies

Crédit CFC Foncier du Cameroun

DIRECTION DES AFFAIRES GENERALES SOUS-DIRECTION DU PATRIMOINE ET DES ARCHIVES

SERVICE DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES

GUIDE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS ET REQUÊTES

TRAITEMENT DES DOSSIERS PHYSIQUES DE PRÊT

Identification	Archivage des dossiers physiques de prêt
Evènement déclencheur	Réception de la liasse de la DCR
Etapes du traitement	o Enregistrement dans le registre « arrivéeé par M. XX* o Vérification du contenu de chaque liasse annoncée par le SDA o Si une pièce annoncée n'est pas présente dans la liasse, le dossier sera retourné à la DCR avec une correspondance o Enregistrement dans le fichier numérique par le SDA o Enregistrement dans le registre de transmission par M. XX o Transmission à l'équipe ITGSTORE pour Intégration dans le fonds des dossiers physiques

^{*} M. XX désigne l'agent du SDA responsable de la tâche mentionnée

TRAITEMENT DES DOSSIERS HYPOTHECAIRES

Identification	Archivage des dossiers hypothécaires
Evènement déclencheur	Réception de la liasse de la DCR

Pièces constitutives	 Lettre récapitulant le contenu de chaque dossier Titre foncier Grosse Expédition CIH FSH FMTF Justificatifs de paiement d'assurance Justificatifs de paiement des frais de notaire Permis de construire*
Etapes du traitement	 Enregistrement dans le registre « arrivée » par M. XX Création des chemises d'archives des DH Indication du contenu de chaque dossier Mise en boîte d'archives et transmission au SDA Saisie du contenu dans le fichier Excel des DH Si le dossier contient toutes les pièces, dupliquer la ligne dans la feuille des dossiers complets de l'agence Enregistrer le dossier dans le fichier Word et reporter sur la chemise le numéro de la boîte correspondante Reporter sur la boîte le numéro de référence dans le fichier Word Retour de la boîte à M. XX Enregistrement dans le registre de transmission de tous les dossiers et les transmettre à l'équipe ITG STORE pour intégration dans le classement
Commentaires	

^{*} La pièce pourrait être absente

TRAITEMENT DES REQUÊTES LIEES AUX DOSSIERS PHYSIQUES DE PRÊT

Identificatio	Mise à disposition de dossiers physiques de prêt
n	

Evènement déclencheur	Réception de la requête de la DRAC ou de la DCR		
Pièces constitutives	Requête contenant la liste des dossiers à mettre à disposition		
	• Enregistrement de la requête dans le registre arrivée par M. XX		
	 Recherche dans les différents fichiers par le SDA 		
	 Renseigner la position du dossier sur la requête et transmission à l'équipe ITG Store pour extraction 		
Etapes du	 Rédaction de la réponse à la correspondance avec Mémo au DAG 		
traitement	• Signature de la lettre par le DAG		
	Retour de la correspondance au SDA		
	 Enregistrement du dossier et du courrier de transmission dans le registre de transmission 		
	 Transmission du dossier à la structure demanderesse par registre par M. XX 		
	 Archivage du fond de dossier dans le Chrono de requêtes traitées 		
Commentaires	5		

TRAITEMENT DES REQUÊTES LIEES AUX DOSSIERS HYPOTHECAIRES

Identification	Mise à disposition des pièces hypothécaires		
Evènement déclencheur	Réception de la requête de la DRAC ou de la DCR		
Pièces constitutives	Requête contenant la liste des dossiers à mettre à disposition		

Etapes du traitement Vérifier et renseigner la position du dossier sur la requête et transmission à l'équipe ITG Store pour extraction si encore dans le fonds Extraction du dossier et mise à la disposition de M. XX Photocopie des pièces hypothécaires à transmettre Rédaction de la réponse à la correspondance avec Mémo au DAG

	• Surligner le dossier extrait dans le fichier Word			
	 Renseigner la date et l'objet de la sortie du dossier dans le fichier Excel 			
	• Signature de la lettre par le DAG			
	Retour de la correspondance au SDA			
	• Enregistrement du dossier et du courrier de transmission dans le registre de transmission			
	 Transmission du dossier à la structure demanderesse par registre par M. XX 			
	 Archivage du fond de dossier dans le Chrono de requêtes traitées 			
Commentaires				
Identification	Mise à disposition des titres fonciers			
Evènement déclencheur	Réception de la requête de la DRAC ou de la DCR			
Pièces constitutives	Requête contenant la liste des dossiers à mettre à disposition			

	• Enregistrement de la requête dans le registre arrivée par M. XX			
Etapes du traitement	 Recherche dans les différents fichiers par le SDA Renseigner la position du dossier sur la requête et transmission à l'équipe ITG Store pour extraction Extraction du dossier et mise à la disposition de M. XX Photocopie des pièces hypothécaires à transmettre Rédaction de la réponse à la correspondance avec Mémo au DAG 			
Ltapes du traitement	 Surligner le dossier extrait dans le fichier Word 			
	• Renseigner la date et l'objet de la sortie du dossier dans le fichier Excel			
	 Signature de la lettre par le DAG 			
	Retour de la correspondance au SDA			
	• Enregistrement du dossier et du courrier de transmission dans le registre de transmission des titres fonciers			
	 Transmission du dossier à la structure demanderesse par registre par M. XX 			
	 Archivage du fond de dossier dans le Chrono de requêtes traitées 			
Commentaires				

Annexe 6 : plan d'actions lors du stage au CFC

NGO MBENG EPSE BIMBAI FRANCOISE AMELIE STAGIAIRE AU CREDIT FONCIER DU CAMEROUN SERVICE DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES

TEL (237) 694719647

EMAIL: francoiseamelie56@gmail.com

PLAN D'ACTIONS du 08/07/2019 au 07/09/2019

DOMAINE	OBJECTIF STRATEGIQU E	OBJECTIFS SPECIFIQUES	ACTIVITES	ACTIONS A MENER	PERIODE D'EXECUTION	RESULTATS	INDICATEUR D'ACTION
			Faire l'état des lieux de la gestion des archives de prêt: 1. Foncier Confort 2. Foncier Classique	Inspecter les conditions de conservation des archives	19/07/2019	Rapport d'inspection	Salle d'archives
				Consulter le manuel de procédures d'archivage	22-23/07/19	Compilation des textes	nombre de textes
	AMELIORER LE SYSTÈME OPERATIONN EL DE TRAITEMENT ET DE DIFFUSION DES Consolider les procédures manuelles d'archivage d'archivage	Evaluation de la mise en œuvre des procédures de gestion des archives	Examiner les registres de dossier de prêt: 1. procédure d'entrée 2. procédure de sortie	24-31/07/19	Tableau comparatif	dossiers	
ARCHIVES ET DOCUMENTATION		ET DE DIFFUSION DES IFORMATIO	Analyser les requêtes des clients internes Relever les		Tableau comparatif	requêtes	
VES E	INFORMATIO NS AU SEIN			dysfonctionneme nts		Tableau comparatif	
ARCHI	DU CFC A TRAVERS LES ARCHIVES Consolider les processus d'archivage électronique et numérique des demandes de crédit	processus	Evaluation des	Evaluer les processus d'attribution des référentiels		Conformité entre les référentiels sur le dossier archivé et le contenu électronique	Données électroniques
		procédures d'archivage électronique	Relever les dysfonctionneme nts	1-8/08/19	Tableau comparatif		

DOMAINE	OBJECTIF STRATEGIQUE	OBJECTIFS SPECIFIQUES	ACTIVITES	ACTIONS A MENER	PERIODE D'EXECUTION	RESULTATS	INDICATEUR D'ACTION
ARCHIVES ET DOCUMENTATION	AMELIORER LE SYSTÈME OPERATIONNEL DE TRAITEMENT ET DE DIFFUSION DES INFORMATION S AU SEIN DU CFC A TRAVERS LES ARCHIVES	Améliorer la diffusion des informations au sein de l'entreprise	Propositions d'amélioration du système d'archivage au CFC	Concevoir un projet pour un système d'archivage numérique au sein de l'entreprise Créer et mettre en place un système efficient et efficace de suivi des dossiers de prêt archivés	9-22/08/19	Rapport de stage	

NGO MBENG FRANCOISE AMELIE Epse BIMBAI

Annexe 7:

QUESTIONNAIRE : GRILLE D'ENTRETIEN SPECIFIQUE AU SERVICE DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES DU CFC

I. PROFIL

électronique)?

1) Pouvez-vous me parler de votre parcours ?
2) Quand êtes-vous entrés au CFC? Pourquoi ?
3) Avez-vous occupé plusieurs postes depuis votre arrivée ? Lesquels ?
4) Comment définissez-vous votre fonction (rôle – emploi) ?
5) Quelles activités / missions effectuées-vous au sein de votre service en rapport avec les archives et la documentation ?
II. LES DOCUMENTS EXISTANTS
6) Je souhaiterai maintenant, que nous parlions des différentes pièces qui doivent obligatoirement constituer un dossier de prêt foncier confort et foncier classique? Toutes ces pièces sont-elles versées automatiquement?

7) Pouvez-vous me dire de quels types sont ces documents : physique (papier) ou numérique (mail,

8) Pour les dossiers de prêt foncier confort et foncier classique, pouvez-vous évaluer le volume de documents présents au sein de votre service ?
9) Quels sont les outils informatiques que vous utilisez le plus souvent ?
10) Utilisez-vous d'autres outils que ceux mis à disposition par le service Informatique ?
11) Vous arrive t-il de numériser des documents ? Lesquels et de quelle façon ?
III. STOCKAGE DES DOCUMENTS
12) Où stockez-vous vos dossiers de prêt foncier confort et foncier classique ? Ces lieux de stockage sont-ils bien sécurisés ?
13) Dans quelles conditions sont-ils stockés (sécurité, conditions climatiques, les normes, le matériel à disposition) ?
14) Sur quels supports sont-ils stockés (papier, cédérom, disque dur, etc) ?
15) Quels sont les procédés de stockage que vous utilisez (classement des documents, la façon de stocker) ?
IV.FLUX DES DOCUMENTS
16) Retrouvez-vous toutes les pièces d'un dossier de prêt ? Y a-t-il des pertes ou des absences ? Si oui, à quelle fréquence ?
88

17) Dans ce cas, à qui pouvez-vous vous adresser pour retrouver un document ?
18) Existe t-il un suivi du cycle de vie des dossiers de prêt ?
19) Comment ces documents circulent-ils entre les services? Par mail, sont-ils remis en main propre, par l'intranet, etc. ?
20) Par quels procédés, consultez-vous vos documents ? Un moteur de recherche, la bureautique générale, l'intranet ?
V. COMMUNICATION
21) Communiquez-vous avec les autres services ? Lesquels en particulier ? Pourquoi ?
22) Concernant votre service, le personnel y est-il sensibilisé aux pratiques d'archivage ?
23) Par quels moyens (mémos, formation, documents explicatifs) ? Sur quelles pratiques de l'archivage sont-ils formées (obligations légales, règles internes de production, les procédures d'archivage, etc) ?
24) Par quels moyens communiquez-vous (messagerie instantanée, contact direct, par mail, etc) avec les autres services ?
25) Parmi les modes de communication mis à votre disposition, tous vous satisfont-ils ? Lesquels et pourquoi ?
89

- 26) Si nous prenons le cas de l'intranet, quelles informations aimeriez-vous y trouver?
- 27) Que pensez-vous de la bureautique mise à votre disposition ? Quels types d'informations y trouvez-vous ? Avez-vous d'autres attentes supplémentaires ?
- 28) Concernant la communication entre les services, avez-vous des attentes supplémentaires ?

VI.PRATIQUES D'ARCHIVAGE ET DOCUMENTATION

29) Quelles sont les formations que vous avez reçues ? Quelles sont les formations que vous aimeriez faire ? Pourquoi ?

> Pratiques d'archivage

- 30) Quelle est la nature des documents produits (numérique ou papier) ? Sont-ils traités de la même manière ?
- 31) Sur quel support sont-ils stockés (cédérom, disque dur, papier)?
- 32) Pouvez-vous me parler du stockage des archives (le lieu, les conditions, la place)?
- 33) Y a-t-il un système de classement spécifique (alphabétique, numérique, chronologique ou thématique) ? En quoi consiste le classement électronique des dossiers de prêt ?
- 34) Versements : Comment sont-ils effectués ? Par quels procédés ?

35) Vous arrive t-il de recevoir des versements mal préparés et mal effectués ? Vous arrive-t-il de réceptionner des dossiers d'archives incomplets ?
36) Quelles sont les procédures mises en place en ce qui concerne le tri et la conservation des archives ?
37) Quels sont les délais de conservation établis pour les dossiers de prêt foncier confort et foncier classique ?
38) Comment détermine-t-on le sort final de ces documents ?
39) Les répertoires électroniques réalisés sont-ils consultés ? A quelle fréquence ? Pourquoi les avoir réalisés ?
40) Avez-vous reçu une formation sur l'archivage électronique ?
41) Si oui, vous êtes-vous déjà servi d'un logiciel d'archivage électronique ? Lequel ?
> Documentation
42) En quoi consiste votre travail de documentaliste ?
43) Pendant combien de temps sont conservés les dossiers de prêt foncier confort et foncier classique ?
91

44) Pouvez-vous me parler de leur fréquence de consultation, leur mise en valeur ?
45) Maitrisez-vous et suivez-vous régulièrement le cycle de vie des archives de prêt stockées? Avez-vous déjà procédé à l'élimination des archives de prêt arrivées au bout de leur durée d'utilité? Si non, pourquoi ?
46) Comment s'effectue les demandes de mise à disposition des archives de prêt ?
48) Ce système vous satisfait-il ? Avez-vous des attentes supplémentaires ?
49) Seriez-vous pour l'idée d'une mise en ligne de toutes les archives ? Pourquoi ?
VII. LA PERCEPTION DU PROJET D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE
50) Avez-vous d'autres projets en vue pour votre service ?
51) Avez-vous des attentes particulières concernant un projet de numérisation des dossiers de prêt foncier?
52) Êtes-vous favorable à la mise en place d'un logiciel d'archivage électronique ? Pourquoi cela ?
92

53) Pensez-vous que cette solution soit bénéfique pour votre service ?
54) Que pensez-vous de la mise en place d'un réseau intranet pour la diffusion des informations d'archives au sein du CFC?
55) Avez-vous des inquiétudes à exprimer quant à ce projet ?
VIII. SUGGESTIONS
56) Avez-vous des suggestions ? Des demandes supplémentaires ou des remarques ?

Annexe 8 : Photos de quelques salles d'archives

Photos de S09







Photos S05









Photos S06



Photos S04



