Chapitre : Gestion des dossiers et gestion documentaire

Introduction

Dans toute organisation, la gestion des dossiers et des documents constitue une activité essentielle au bon fonctionnement des services. Chaque entreprise ou administration produit et reçoit quotidiennement un grand nombre de documents : courriers, factures, contrats, rapports, dossiers du personnel, pièces comptables et documents administratifs.

Une mauvaise organisation documentaire peut entraîner des pertes d'informations, des retards dans le traitement des opérations, des difficultés de recherche et des risques de perte de documents importants.

La gestion documentaire permet donc d'organiser, de classer, de conserver et de retrouver facilement les documents tout au long de leur cycle de vie. Elle repose sur des méthodes et des règles précises, notamment celles relatives à la normalisation du classement et de l'identification des documents.

Ce chapitre présente les principaux concepts de la gestion des dossiers, les généralités sur la gestion documentaire ainsi que les exigences de la norme Z 44-001.

I. Définition des concepts de gestion des dossiers

I. Définition des concepts de gestion des dossiers

1. La gestion des dossiers

La gestion des dossiers désigne l'ensemble des opérations qui permettent de créer, de recevoir, de constituer, d'organiser, de classer, de conserver, de consulter et d'archiver les dossiers d'une organisation.

Elle vise à garantir que chaque dossier soit correctement identifié, facilement accessible et conservé dans de bonnes conditions pendant toute sa durée d'utilisation.

Exemple : Dans une entreprise, le service des ressources humaines constitue un dossier pour chaque salarié. Ce dossier peut contenir le contrat de travail, la copie de la carte d'identité, les diplômes, les attestations, les demandes de congé et les documents relatifs à la rémunération.

2. Le dossier

Un dossier est un ensemble organisé de documents regroupés parce qu'ils concernent une même personne, une même affaire, une même opération ou un même sujet.

Exemples :

- Dossier du personnel : documents relatifs à un salarié.
- Dossier client : contrats, factures, bons de commande et correspondances.
- Dossier fournisseur : informations administratives, contrats et factures.
- Dossier comptable : pièces justificatives et documents comptables d'un exercice.

3. Le document

Un document est un support contenant une information destinée à être communiquée, consultée, utilisée ou conservée.

Il peut prendre plusieurs formes :

- Document papier : facture, lettre, contrat, rapport.
- Document électronique : fichier Word, PDF, tableur, courriel.
- Document audiovisuel : enregistrement audio, vidéo ou photographie.

4. Le classement

Le classement consiste à organiser les documents selon un ordre et des règles préalablement définis afin de faciliter leur identification, leur rangement et leur recherche.

Il permet de donner à chaque document une place précise dans un système documentaire.

5. Le rangement

Le rangement est l'opération qui consiste à placer matériellement les documents à l'endroit qui leur est réservé, conformément au système de classement adopté.

Différence importante :

- Classer, c'est déterminer l'ordre logique d'organisation des documents.
- Ranger, c'est placer effectivement les documents à leur emplacement.

6. L'archivage

L'archivage consiste à conserver les documents qui présentent une utilité administrative, juridique, comptable, financière ou historique, pendant la durée nécessaire.

Il permet notamment de retrouver les documents en cas de contrôle, de litige ou de besoin d'information.

7. L'indexation

L'indexation est une opération qui consiste à attribuer à un document ou à un dossier des éléments d'identification (mots-clés, noms, dates, références ou codes) afin de faciliter sa recherche.

Exemple : Une facture peut être indexée par le numéro de facture, le nom du fournisseur, la date et le montant.

II. Généralités sur la gestion documentaire

1. Définition de la gestion documentaire

La gestion documentaire est l'ensemble des méthodes, des procédures et des moyens matériels et informatiques utilisés pour gérer les documents produits ou reçus par une organisation, depuis leur création ou réception jusqu'à leur archivage ou leur élimination.

Elle concerne aussi bien les documents physiques que les documents numériques.

2. Les objectifs de la gestion documentaire

Une bonne gestion documentaire poursuit plusieurs objectifs :

- Faciliter la recherche : retrouver rapidement un document ou un dossier.
- Améliorer l'organisation : structurer et organiser les informations de manière logique.
- Économiser du temps : réduire le temps consacré à la recherche des documents.
- Assurer la sécurité : protéger les documents contre la perte, le vol, la détérioration et les accès non autorisés.
- Garantir la traçabilité : connaître l'origine, les modifications, la circulation et l'utilisation des documents.
- Respecter les obligations : conserver les documents pendant les durées exigées par les dispositions applicables.
- Faciliter la prise de décision : mettre à la disposition des responsables des informations fiables et accessibles.

3. Les principaux ordres de classement

Pour organiser efficacement les dossiers, l'entreprise peut adopter différents systèmes de classement.

a. Le classement alphabétique

Il consiste à classer les documents selon l'ordre des lettres de l'alphabet, généralement à partir du nom d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation.

Exemple : classement des dossiers clients selon leur nom :

1. ALAMI
2. BENALI
3. EL FASSI
4. ZAHRAOUI

b. Le classement numérique

Il consiste à attribuer un numéro à chaque dossier ou document, puis à les classer dans l'ordre croissant ou décroissant.

Exemple : Client 001, Client 002, Client 003.

c. Le classement chronologique

Il consiste à classer les documents selon leur date, du plus ancien au plus récent ou inversement.

Exemple : classement des factures selon leur date d'émission.

d. Le classement géographique

Il consiste à classer les dossiers selon leur localisation géographique : pays, régions, villes ou quartiers.

Exemple : classement des dossiers clients par ville : Ouezzane, Tétouan, Tanger et Rabat.

e. Le classement thématique ou idéologique

Il consiste à regrouper les documents selon leur sujet ou leur domaine.

Exemple :

- Comptabilité ;
- Finance ;
- Ressources humaines ;
- Commercial ;
- Approvisionnement.

f. Le classement alphanumérique

Il combine les lettres et les chiffres pour identifier et classer les dossiers.

Exemple :

- RH001 : dossier du personnel ;
- CL002 : dossier client ;
- FR003 : dossier fournisseur.

4. Le cycle de vie d'un document

Un document suit généralement plusieurs étapes au cours de son existence :

Les étapes du cycle de vie documentaire

1. Création ou réception

   Le document est produit par l'organisation ou reçu d'un tiers.

2. Enregistrement et identification

   Le document reçoit une référence et les informations nécessaires à son identification.

3. Classement et utilisation

   Il est organisé, rangé, consulté et utilisé dans le cadre des activités.

4. Conservation et archivage

Il est conservé pendant la période nécessaire, selon sa nature et les obligations applicables.

5. Sort final

   Il est soit éliminé de manière sécurisée, soit conservé définitivement lorsqu'il présente un intérêt durable.

5. La gestion électronique des documents (GED)

La gestion électronique des documents (GED) est un système informatique permettant de gérer les documents sous forme numérique.

Elle facilite notamment :

- La numérisation des documents papier.
- Le classement et l'indexation électroniques.
- La recherche rapide des fichiers.
- Le partage et la diffusion des documents.
- La gestion des droits d'accès.
- La sauvegarde et la sécurisation des informations.
- Le suivi des modifications et des versions.

Exemple : Une entreprise peut utiliser un logiciel de GED pour enregistrer les factures fournisseurs sous format PDF, les classer par fournisseur et par date, puis les retrouver à partir d'une simple recherche.

III. Les exigences de la norme NF Z 44-001

1. Présentation de la norme

La norme NF Z 44-001 est une norme française élaborée par l'AFNOR (Association française de normalisation). Elle concerne le classement alphabétique des dénominations, notamment les noms des personnes physiques et morales (entreprises, sociétés, administrations et organismes).

Elle a pour objectif d'uniformiser les règles de classement alphabétique afin que tous les utilisateurs appliquent les mêmes principes pour identifier le mot directeur et déterminer la place d'un dossier dans un classement.

La version de novembre 1995 a remplacé celle de mai 1969. Attention : cette version de 1995 a été retirée en septembre 2024.

AFNOR Editions+1

2. Les principaux principes de la norme

La norme repose sur plusieurs principes fondamentaux :

a. Respect de la dénomination

Le classement doit tenir compte de la dénomination exacte de la personne ou de l'organisme concerné.

Exemple : pour une entreprise appelée « Société Atlas », il faut identifier les éléments de sa dénomination avant de déterminer son classement.

b. Détermination du mot directeur

Le mot directeur est le mot principal retenu dans une dénomination pour effectuer le classement alphabétique.

Exemple :

- Dénomination : Société BADAOUI et Cie.
- Mot directeur : BADAOUI.
- Classement : lettre B.

c. Uniformisation du classement

Les mêmes règles doivent être appliquées à l'ensemble des dossiers afin d'éviter que plusieurs personnes classent un même document de façons différentes.

d. Prise en compte des particularités des dénominations

Le classement doit tenir compte de certaines particularités :

- Les noms simples et les noms composés.
- Les particules et les éléments accessoires.
- Les abréviations et les sigles.
- Les dénominations des entreprises et des organismes.
- Les caractères particuliers et les signes diacritiques.

e. Respect de l'ordre alphabétique

Les dénominations sont classées selon un ordre alphabétique établi à partir des éléments retenus pour le classement.

3. Les méthodes de classement prévues par la norme

La norme présente principalement deux méthodes de classement alphabétique.

a. Le classement alphabétique direct

Il consiste à classer les dénominations en tenant compte de leur succession alphabétique, selon les règles de traitement des caractères et des mots.

Exemple :

Dénomination	**Classement**
ALAMI	A
BENALI	B
EL MANSOURI	E
ZAHRAOUI	Z

b. Le classement alphabétique avec terme directeur

Cette méthode consiste à déterminer, dans chaque dénomination, un terme directeur qui servira de référence pour le classement.

La norme distingue notamment trois catégories de termes :

- Les termes prioritaires : éléments retenus en priorité pour déterminer le classement.
- Les termes ordinaires : autres éléments significatifs de la dénomination.
- Les termes accessoires : éléments qui ne constituent pas le terme directeur, mais qui peuvent intervenir dans l'identification de la dénomination.

Exemple :

Dénomination	Terme directeur
Société BADAOUI et Cie	BADAOUI
Groupe AL OMRANE	OMRANE (selon les règles de détermination applicables)
Entreprise ATLAS	ATLAS

La norme prévoit également des règles de classement affiné concernant les signes diacritiques, les ligatures, les espaces et certains caractères ignorés.

AFNOR Editions+1

4. L'intérêt de la norme NF Z 44-001 pour l'entreprise

L'application des règles de classement alphabétique présente plusieurs avantages :

- Uniformiser le classement des dossiers.
- Faciliter le travail des employés chargés de la gestion documentaire.
- Éviter les erreurs de classement.
- Accélérer la recherche des informations.
- Améliorer l'organisation des archives.
- Faciliter l'informatisation du système documentaire.

Exemple pratique :

Une entreprise possède plusieurs centaines de dossiers clients. En appliquant une méthode de classement alphabétique normalisée, elle peut organiser ses dossiers selon les dénominations des clients et permettre à tous les employés de retrouver les informations selon les mêmes règles.

Conclusion

La gestion des dossiers et la gestion documentaire représentent des fonctions indispensables à l'organisation et à la performance d'une entreprise. Elles permettent de maîtriser la circulation des informations, de faciliter la recherche des documents, d'assurer leur conservation et de garantir leur sécurité.

Le choix d'un système de classement adapté, qu'il soit alphabétique, numérique, chronologique, géographique ou thématique, contribue à améliorer l'efficacité du travail administratif.

Enfin, la norme NF Z 44-001 constitue une référence pour comprendre et appliquer les règles du classement alphabétique des dénominations. Sa maîtrise permet d'assurer une meilleure uniformité dans l'organisation des dossiers et de faciliter leur consultation.

À retenir : La bonne gestion documentaire repose sur trois principes essentiels : bien identifier les documents, bien les classer et bien les conserver.