

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Centre de recherche sur l'information scientifique et technique

Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme de post-graduation spécialisée en information scientifique et technique.

Thème :

Contribution à l'application de la norme ISO 15489 : enquête préliminaire au prés de la direction générale des Douanes

Présenté par :

Samia DJEZAIRI

Encadrée par :

MR Azzedine MAREDJ

Devant le jury :

Melle Ali Ouali Nadia Présidente

Mme Hammouche Lamia Examinatrice

Mr Saad Allah Examineur

Date de soutenance : 23 juin 2014.



DÉDICACES



A

Ceux qui m'ont illuminé le chemin de ma vie et se sont sacrifiés pour mon bien être, **Mes très chers parents,**

Celui qui m'a encouragé et soutenu dans les moments les plus difficiles, **Mon cher mari,**

Mes frères, sœurs, beaux frères et belles sœurs,

Mes beaux parents,

Mes neveux et nièces.

Je dédie ce modeste travail.



REMER__MENTS



Je remercie vivement mon encadreur **Mr MAREDJ** pour son suivi et ses précieux conseils qui m'ont aidé à effectuer ce modeste travail.

Je tiens à exprimer ma gratitude aux membres qui m'ont honoré de composer le jury de soutenance et d'avoir examiné ce modeste travail.

Je remercie tous les enseignants de la PGS/IST qui ont contribué à ma formation.

Je remercie l'ensemble du personnel de la direction de la Formation, en particulier **Mme ZAIDI et Mme BIREM** pour leur aide durant toute la formation.

Je remercie mon cousin **Hassan** pour son aide à réaliser ce travail.

Sans oublier d'adresser mes vifs remerciements à **Melle BENYAGOUR** et **Mr BOUZID** grâce à qui ce travail a pu être réalisé.

Djezairi, Samia

Contribution à l'application de la norme ISO 15489 : enquête

préliminaire auprès de la Direction Générale des Douanes/Samia Djezairi.-[s.l]: [s.n], [2011].-58p. ; 29cm.

-Mém.post-graduation spécialisée en IST : Alger : CERIST : 2011.

-Bibliogr.-Annexes.

Record management-archives-norme-enquête.

0

Résumé :

Pour pouvoir s'intégrer dans une nouvelle aire de gestion des documents dès leur création, il est impératif de standardiser les différentes opérations de gestion, communication et conservation ; ceci ne peut être réalisé que par l'application d'une norme internationale qui trace les lignes directrices de chaque opération.

La norme ISO 15489 énonce des règles générales pour définir la stratégie d'archivage et d'organisation à mettre en place pour un système efficace et une sécurité requise ; Elle pose les principes de gestion d'un système de Record Management.

Dans le but de contribuer à son application au niveau de la Direction Générale des Douanes, nous avons pris un élément de la norme comme objet d'étude à savoir : l'enquête préliminaire, qui consiste à mener un travail d'investigation auprès de notre institution pour la mise en place d'un système de gestion de documents administratifs au sein des structures des Douanes ; permettant ainsi la prise en charge des documents produits et reçus de manière efficace.

Sommaire

Chapitre1 : INTRODUCTION GENERALE.....	2
1.1. Introduction.....	2
1.2 Choix du sujet.....	3
1.3 Problématique.....	4
1.4 Méthodologie.....	5
1.5 Organisation du mémoire.....	5
 Chapitre 2 : DÉFINITION DES CONCEPTS.....	6
2.1 Archives.....	6
2.2 Enquête.....	6
2.3 Environnement.....	7
2.4 Définition et rôle d'une norme.....	7
 Chapitre 3 : Le RECORD MANAGEMENT.....	8
3.1 Définition	8
3.2 Les outils du Record Management.....	9
3.3 Politique du Record Management.....	9
3.4 Evolution du Record Management.....	11
3.5 Quelques exemples.....	12
 Chapitre 4 : La norme ISO 15489 : Enquête préliminaire.....	15
4.1 Introduction	15
4.2 Présentation et objectif de la norme ISO 15489	15
4.3 Enquête préliminaire	20
4.3.1 Présentation de l'administration des Douanes.....	20
4.3. 2 Présentation de l'enquête.....	21
4.3.3 Analyse des résultats du questionnaire.....	24
 Chapitre 5 : CONCLUSION GENERALE.....	37
 BIBLIOGRAPHIE.....	40
 ANNEXES.....	43