

GERER L'ARCHIVAGE DOCUMENTAIRE		Référence : PM2-7
		Version : V0
		Date : 01/09/2025
		Page : 10
Processus support	PM2 : Piloter l'Expérience Client et les Projets	
Objet : Ce document a pour objet, d'assurer la conservation, la traçabilité et la sécurité des documents pour permettre aux personnes habilitées d'y accéder. Domaine d'application Cette procédure s'applique à toutes les filiales du Groupe Média Contact, à ses BU & Hoope.		
Rédaction	Validation	Approbation
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé des méthodes et procédures Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue Contributeur : Innocent d'ALMEIDA Fonction : Responsable Parcours et Voix du Client	Gwladys DOGNON Fonction : Assistante de Direction / Bénin Visa : Rita Marthe BOHOUSSOU Fonction : Assistante de Direction / Côte-d'Ivoire Visa :	Michèle DEGBOE Fonction : Directrice Générale Adjointe / Support Visa :
Gestionnaire du document	Direction de l'Expérience Client & Projets	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
DECP	Tout le personnel de GMC	A compter de : 01/09/2025
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

GERER L'ARCHIVAGE
DOCUMENTAIRE

PM2-7

diffusion interne

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	01/09/2025	Création du document

SOMMAIRE

1.	DEFINITIONS/SIGLES	4
2.	DOCUMENTS DE REFERENCE.....	4
3.	OBJECTIF.....	4
4.	REGLES DE GESTION	4
5.	RISQUES	5
6.	SANCTION.....	5
7.	DESCRIPTION DETAILLEE	6
8.	ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE.....	10

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
BU	Business Unit
COPC	Nome de certification des centres de contacts « Customer Operation Performance Center »
CR	Compte Rendu
DCH	Direction/Directeur du Capital Humain
DFC	Direction/Directeur de la Finance et de la Comptabilité
DG	Direction/Directrice Générale
DGA	Direction/Directrice Générale Adjointe
DSI	Direction du Système d'Information
GMC	Groupe Media Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
PV	Procès-Verbal

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2
ISO 9001 VERSION 2015

3. OBJECTIF

Ce document a pour objet, d'assurer la conservation, la traçabilité et la sécurité des documents pour permettre aux personnes habiletés d'y accéder plus aisément. C'est aussi...

- D'assurer l'intégrité des documents ;
- D'améliorer la gestion de l'information et la productivité ;
- De faciliter l'accès aux informations, tout en contribuant à la pérennité et à la croissance durable de l'entreprise.

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Dans notre environnement au GMC, nous disposons de deux types d'archivages : les archivages des documents physiques et les archivages des documents digitaux.

Règle 2 : La durée de conservation des archives (physiques et digitaux) au sein de GMC est la suivante :

- ✓ Documents fiscaux : 10 ans
- ✓ Pièces comptable : 10 ans
- ✓ Dossiers DCH (contrats) : 5 à 10 ans
- ✓ Documents juridiques : jusqu'à 30 ans

Règle 3 : Pour la classification des documents physiques, chaque boîte d'archive doit comporter les informations suivantes :

- ✓ Sa nature (ex. : MC BENIN, MC CAMEROUN...)
- ✓ Le type d'information qu'il contient (ex. : Courriers, documents de création de la société...)
- ✓ L'année ou la période d'années des documents de la boîte d'archive (ex. : 2025, 2006-2010...)

5. RISQUES

- Coûts liés aux litiges
- Perte d'accès aux informations
- Décisions stratégiques erronées
- Sécurités (fuites de données, espionnage, fraude)

6. SANCTION

N/A

7. DESCRIPTION DETAILLEE

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plateformes/ procédure)
ARCHIVAGE DES DOCUMENTS PHYSIQUES							
1	Besoin d'archivage	Classification initiale Elle procède à l'étiquetage de chaque boîte d'archive en respectant les éléments inclus dans la règle 4.	A : Assistante de Direction R : DG I : PDG	Organisation des dossiers	N/A	N/A	N/A
2	Organisation par dossiers	Organisation par dossiers Elle range les documents dans des chemises cartonnées en respectant les codifications des dossiers	A : Assistante de Direction R : DG I : PDG	Dossiers rangés et codifiés	N/A	N/A	N/A
3	Stockage	Stockage des dossiers - Elle stocke les documents dans un local sécurisé, dédié à cet effet NB : ✓ Le local de stockage doit être sec et bien ventilé ; l'accès à ce local est strictement réservé aux personnes autorisées.	A : Assistante de Direction R : DG I : PDG	Stockage effectué	N/A	N/A	N/A

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/platef ormes/ procédure)
4	Élimination sécurisée	Élimination sécurisée - Elle procède à la destruction des documents à éliminer NB : ✓ Chaque destruction doit être formalisée par un procès-verbal d'élimination signé	A : Assistante de Direction R : DG I : PDG	PV d'élimination produit	N/A	N/A	N/A
ARCHIVAGE DES DOCUMENTS DIGITAUX							
1	Numérisation	Numérisation des documents digitaux - Elle s'occupe de la numérisation de tous les documents physiques en suivant la nomenclature ci-dessous : ✓ Format recommandé : PDF ✓ Nommage standardisé : TYPE_Service_Date_Titre	A : Assistante de Direction R : DG I : PDG	Numérisation effectuée	N/A	N/A	N/A
2	Classement structuré	Classement des fichiers numériques - Elle classe les fichiers numériques dans une arborescence claire, par exemple : ✓ Année (2025) ✓ Structure (Groupe Média Contact) ✓ Filiale (Média Contact Bénin)	A : Assistante de Direction R : DG I : PDG	Fichiers classés	N/A	N/A	N/A

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/platef ormes/ procédure)
		✓ Types (archives) ✓ Dossier (courriers départ)					
3	Stockage sécurisé	Stockage sécurisé - Elle utilise un serveur interne ou un service cloud sécurisé (Google Drive, OneDrive, Nextcloud Pro, My GMC) pour la conservation des données numériques - Elle met en place un système de sauvegarde automatique quotidienne - Elle utilise un système de chiffrement (obligatoire) pour des documents sensibles	A : Assistante de Direction R : DG C : DSI/Digital By Palladium I : PDG	Stockage effectué	N/A	N/A	N/A
4	Accès et journalisation	Accès et autorisation - Elle fait la veille sur les personnes habilitées à avoir accès aux données - Elle fait la veille sur les personnes autorisées à effectuer des modifications et autres NB : ✓ Un journal d'audit doit être activé pour assurer la traçabilité des actions.	A : Assistante de Direction R : DG C : DSI/Digital By Palladium I : PDG	Accès accordé aux personnes habilitées	N/A	N/A	N/A
5	Élimination sécurisée	Élimination sécurisée	A : Assistante de Direction R : DG	PV d'élimination produit		N/A	N/A

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/platef ormes/ procédure)
		- Elle programme des rappels ou des purges automatiques pour la destruction des documents digitaux NB : ✓ Chaque destruction doit être formalisée par un procès-verbal d'élimination signé	C : DSI/Digital By Palladium I : PDG		N/A		
6	Audit annuel	Audit annuel Il réalise un audit annuel portant sur les formats, les accès, la conformité et la sécurité des archives (physiques et numériques).	A : Auditeur interne R : DG C : DSI/Digital By Palladium I : PDG	CR d'audit réalisé	N/A	N/A	N/A

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage