



La communication documentaire à l'ère du numérique : Cas de la DGTTC (Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation) de Côte d'Ivoire

N'guessan Richard BILE

Maître-Assistant

Institut National Supérieur des Arts et
de l'Action Culturelle (INSAAC)

Abidjan - Côte d'Ivoire

E-mail : bilekoutoua@gmail.com

ORCID : <https://orcid.org/0009-0006-3288-7031>

Résumé :

Cette étude s'intéresse à la communication documentaire à l'ère du numérique au sein du Service de l'Informatique, de la Documentation et des Archives (SINDA) de la Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation (DGTTC), en Côte d'Ivoire. L'enquête menée auprès de douze (12) agents, treize (13) usagers et du responsable du service archives révèle une prédominance des procédures manuelles (83 %), des délais de traitement élevés (75 % des demandes nécessitant au moins une journée), un déficit massif de formation (75 % non formés) et une absence totale d'outils numériques accessibles aux usagers (100 %).

Mots-clés : communication documentaire, ère numérique, administration publique, DGTTC, Côte d'Ivoire.

Abstract:

This dissertation focuses on the communication of archives in the digital age within the Information Technology, Documentation and Archives Department (SINDA) of the General Directorate of Land Transport and Traffic (DGTTC) in Côte d'Ivoire. The survey conducted among twelve (12) staff members, thirteen (13) users and the head of the archives department reveals a predominance of manual procedures (83%), long processing times (75% of requests requiring at least one full day), a massive training deficit (75% untrained) and a complete absence of digital tools accessible to users (100%).

Keywords: information management, digital age, public administration, DGTTC, Ivory Coast.



Introduction

Au XXI^e siècle, la société connaît une transformation profonde portée par le développement rapide des technologies numériques. Cette révolution numérique impacte tous les secteurs d'activité, modifiant en profondeur les modes de production, de gestion et de diffusion de l'information. Dans un contexte de mondialisation et de digitalisation croissante des échanges, les citoyens, les administrations et les entreprises sont confrontés à de nouveaux enjeux liés à l'accessibilité, à la sécurité, à la transparence et à la traçabilité de l'information. L'administration publique, en particulier, est appelée à se moderniser pour répondre aux attentes d'une société en quête d'efficacité, de rapidité et de proximité.

En Afrique et en Côte d'Ivoire notamment, cette mutation se traduit par des réformes administratives et des projets de transformation digitale, dont la gestion des documents constitue un axe stratégique. Autrefois conservées sous forme papier et consultables de manière restreinte, les documents font désormais l'objet de processus de dématérialisation, appuyés par des outils technologiques comme les systèmes de gestion électronique des documents (GED), les plateformes numériques et les bases de données. En effet, les documents, mémoire des institutions, sont indispensables à la prise de décision, à la continuité du service public et à la préservation du patrimoine administratif et culturel. Cependant, bien plus qu'un patrimoine culturel, Moncef Fafkfeh, ex-président de l'Association Internationales des Archivistes Francophones (AIAF) disait que : « *les documents*

d'archives sont des sources d'information qui sont générées par les services publics du pays, et qu'il est important de structurer leur gestion ». (1999, p.1). Il s'agit d'élaborer des politiques d'archivage adaptées aux normes de conservation et de communication internationales et qui intègrent efficacement les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Car le sous-développement des pays africains, serait la conséquence de l'incapacité des états à gérer l'information, à la traiter valablement, à la mettre à jour, à la transformer régulièrement et à la partager équitablement. Loin d'être un simple problème pour les techniciens et les experts, l'information est déjà et sera de plus en plus la question politique majeure et la déterminante économique et socioculturelle essentielle de tout projet de société. Cette affirmation traduit la contribution significative des documents dans le processus de développement économique, politique, social et culturel des sociétés, car « elles constituent une source d'information sans pareille sur les initiatives antérieures dans ces domaines. Elles fournissent en outre des données démographiques, économiques et sociales utiles à la planification et au développement à l'échelon local, régional ou national.

La Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation (DGTTC), structure clé du secteur des transports en Côte d'Ivoire, n'échappe pas à cette dynamique. Productrice d'un volume important de documents techniques, juridiques et opérationnels, elle est confrontée à la nécessité d'assurer une communication efficace de ses documents dans un environnement numérique. Ce besoin est d'autant plus crucial que le secteur des transports, fortement sollicité dans le cadre du développement économique national, doit garantir une gestion rigoureuse de



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

l'information, tant pour les usagers que pour les autorités de régulation.

La communication documentaire à l'ère du numérique pose toutefois de nombreux défis, tant techniques (infrastructure, outils, connectivité), qu'organisationnels (compétences, coordination, gestion du changement) et juridiques (confidentialité, droit d'accès, protection des données). Dans ce contexte, il devient pertinent d'interroger les mécanismes actuels de communication des documents à la DGTTC, afin d'évaluer leur efficacité et d'identifier les leviers d'amélioration. C'est ce qui justifie la présente étude intitulée « La communication des documents à l'ère du numérique ». Cette institution, au cœur du dispositif administratif du secteur des transports, produit quotidiennement un volume considérable de documents liés à la circulation routière, aux autorisations de transport, aux décisions administratives et aux activités de contrôle. Ces documents constituent des documents essentiels, tant pour le fonctionnement interne de l'administration que pour les besoins des usagers et des partenaires institutionnels.

Au sein de la DGTTC, la gestion et la communication documentaire relèvent principalement du Service de l'Informatique, de la Documentation et des Archives (SINDA). Toutefois, malgré l'importance stratégique de ce service, la communication des documents reste encore largement dominée par des pratiques traditionnelles, caractérisées par l'utilisation du support papier, des procédures manuelles et une faible intégration des outils numériques. Ce décalage entre les exigences de la modernisation administrative et les pratiques effectives de communication des documents pose un véritable problème

organisationnel et informationnel. Il engendre des lenteurs dans le traitement des dossiers, limite l'accès rapide à l'information, complique la coordination entre les services et fragilise la traçabilité des actions administratives. À terme, cette situation peut nuire à la qualité du service public et à la confiance des citoyens envers l'administration.

Ainsi, l'analyse du contexte général met en évidence que la communication documentaire à l'ère du numérique ne constitue pas seulement un défi technique, mais également un enjeu institutionnel, organisationnel et stratégique. Elle nécessite une réflexion approfondie sur les pratiques existantes, les ressources mobilisées et les mécanismes à mettre en place pour permettre au SINDA de jouer pleinement son rôle dans la modernisation de l'administration ivoirienne. Dans ce contexte de transformation numérique, la communication documentaire apparaît comme un enjeu central pour garantir l'accessibilité, la transparence et la continuité de l'action administrative. Afin de mieux situer l'intérêt de cette problématique, il est opportun de justifier le choix de ce sujet à travers ses dimensions personnelle, sociale, institutionnelle et scientifique. La gestion des documents au sein des administrations publiques connaît une mutation profonde sous l'effet des technologies numériques. En Côte d'Ivoire, l'État encourage la modernisation administrative à travers des initiatives de dématérialisation et de numérisation. Toutefois, ces réformes se heurtent à une réalité contrastée sur le terrain. À la Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation (DGTTC), structure à forte production documentaire, la communication documentaire reste encore largement dépendante de procédés manuels. Ce décalage entre les ambitions de modernisation et les pratiques

**Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026**

existantes génère de nombreux défis. L'accès à l'information est lent, les délais de traitement sont souvent longs, et les documents ne sont pas toujours disponibles de manière fiable ou traçable. En conséquence, les usagers qu'il s'agisse de citoyens, d'agents publics ou de partenaires extérieurs rencontrent des difficultés pour obtenir les documents nécessaires à leurs démarches. Ces limites dans la communication archivistique posent des enjeux majeurs : elles affectent la qualité du service public, compromettent la transparence administrative et freinent le droit d'accès à l'information. Dans un État qui se veut moderne et performant, cette situation devient problématique. De plus, plusieurs acteurs institutionnels (agents d'archives, décideurs, informaticiens) doivent coopérer autour de la mise en œuvre d'une gestion documentaire numérique, ce qui fait apparaître des tensions liées à la coordination, à la répartition des rôles, à la maîtrise des outils, et parfois à la résistance au changement.

Dans ce contexte, il devient crucial d'interroger les mécanismes de communication documentaire, c'est-à-dire les moyens, procédures et outils mis en œuvre pour rendre les documents accessibles et exploitables. Il faut également analyser les jeux d'acteurs impliqués, les limites techniques et organisationnelles, ainsi que les stratégies possibles pour dépasser ces blocages. Malgré l'introduction de certaines solutions numériques, la communication documentaire à la DGTTTC reste encore largement tributaire de pratiques manuelles. Cela freine l'efficacité administrative et limite l'accès à l'information, aussi bien pour les agents que pour les usagers. Il devient donc essentiel d'interroger les conditions, les mécanismes et les limites de la communication

archivistique à l'ère du numérique dans cette structure. Dès lors une question mérite d'être posée : Dans quelle mesure le numérique modifie-t-il la communication documentaire à la DGTTC ? A partir de cette interrogation, l'hypothèse que nous formulons est la suivante : La mise en place d'outils numériques adaptés au sein du SINDA permettrait d'améliorer significativement la communication documentaire à la DGTTC et de répondre aux attentes des usagers en matière d'accessibilité et de rapidité. L'objectif de l'étude est d'identifier les pratiques de communication documentaire à la DGTTC à l'ère du numérique et proposer des solutions adaptées pour les améliorer.

1. Cadre théorique et conceptuel

1.1. Cadre théorique

Pour analyser la communication documentaire, dans le cadre de notre recherche, nous avons choisi la théorie du *structuro-fonctionnalisme*, une approche sociologique développée par T. Parsons (1951). Ce modèle considère l'organisation comme un système social complexe, composé de structures interdépendantes (comme le SINDA, les services informatiques, les autres directions) qui remplissent des fonctions spécifiques pour maintenir l'équilibre et la survie de l'ensemble. Dans cette perspective, la communication documentaire n'est pas une simple tâche technique, mais une fonction vitale qui contribue à la stabilité et à l'efficacité du système DGTTC. Nous nous appuierons sur le schéma AGIL (Adaptation, Goal Attainment, Integration, Latency) de Parsons pour évaluer comment la DGTTC, en tant que système, gère ses documents pour s'adapter à l'environnement numérique, atteindre ses objectifs de transparence et d'efficacité, intégrer ses différentes



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

composantes, et maintenir sa mémoire institutionnelle. Ce cadre théorique permet de dépasser une vision purement technique de la gestion documentaire pour appréhender les documents comme un élément structurant de l'organisation, dont la fonction est essentielle à son bon fonctionnement et à son évolution dans un contexte de digitalisation.

En plus de cette théorie, nous avons utilisé les concepts fondamentaux de Roman Jakobson pour mettre en lumière les lacunes du système actuel et justifier une nécessaire modernisation des pratiques administratives.

Le modèle de communication de Roman Jakobson, avec ses six fonctions du langage, offre un cadre d'analyse pertinent pour décrypter les pratiques communicationnelles du SINDA. En appliquant ce modèle, nous pouvons identifier comment chaque composante de la communication archivistique est affectée par les pratiques actuelles.

Tableau 1: Le modèle de Jakobson dans la pratique communicationnelle

Fonction de Jakobson	Application au SINDA	Analyse des Pratiques Actuelles
Référentielle	Le contenu de l'archive (le message).	Information brute disponible, mais contexte de production parfois difficile à reconstituer.
Émotive	L'agent archiviste (l'émetteur).	La qualité de la communication dépend fortement

		de la compétence individuelle de l'agent.
Conative	L'utilisateur demandeur (le récepteur).	Besoins souvent mal satisfaits en raison des délais et de l'imprécision des recherches.
Phatique	Le canal de contact (physique/écrit).	Contact physique prédominant, absence de canaux numériques fluides pour le suivi.
Métalinguistique	Le code (instruments de recherche).	Utilisation de codes papier obsolètes ou incomplets, freinant la compréhension du fonds.
Poétique	La forme de présentation (ergonomie).	Présentation austère et peu accessible des documents, manque d'interfaces modernes.

Pour R. Jakobson (1963, p.214-218), « *La communication des documents dans un service est principalement axée sur la fonction référentielle, au détriment des fonctions phatique et métalinguistique, ce qui nuit à l'efficacité globale du service.* ». En premier lieu, il convient de préciser que les notions de



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

fonctions du langage mobilisées ici constituent un emprunt direct à l'ouvrage de référence de Jakobson intitulé *Essais de linguistique générale*. Bien que la réflexion sur le SINDA soit originale, les bases théoriques qui l'illustrent ont été publiées en 1963 aux Éditions de Minuit. Plus précisément, les définitions de la fonction référentielle (page 214), de la fonction phatique (page 217) et de la fonction métalinguistique (pages 217-218) se trouvent au cœur du chapitre XI, « Linguistique et poétique », qui s'étend de la page 209 à la page 248.

Par ailleurs, l'analyse textuelle révèle que le service souffre d'un « déséquilibre fonctionnel » majeur. En effet, la communication y est décrite comme étant quasi exclusivement centrée sur la fonction référentielle, laquelle privilégie la transmission brute de l'information au détriment de la qualité de l'échange. Ce constat est étayé par le tableau de présentation qui déplore une « présentation austère » et un manque d'interfaces modernes, soulignant ainsi une atrophie de la fonction phatique, pourtant essentielle pour établir et maintenir le contact avec l'utilisateur.

En conséquence, l'auteur préconise une réforme structurelle passant par l'adoption d'outils numériques et une réorganisation des processus. Cette modernisation n'a pas seulement un but technique, mais vise à rééquilibrer les fonctions de la communication : le numérique doit restaurer le lien avec le public (dimension phatique), tandis que la réorganisation doit clarifier les codes d'accès aux documents (dimension métalinguistique). Par ce biais, le service pourra s'assurer que l'émetteur et le récepteur partagent une compréhension commune des archives.

En conclusion, cette application du modèle de Jakobson permet de démontrer que l'efficacité globale du service au sein de la DGTTC ne saurait se limiter à la simple mise à disposition des données. C'est en intégrant les dimensions relationnelles et explicatives de la communication que l'institution pourra véritablement améliorer la fluidité des échanges et, par extension, la satisfaction des usagers.

Le cadre théorique a permis d'identifier et d'analyser les pratiques communicationnelles du SINDA dans leur état actuel. Il ressort de cette analyse que la communication documentaire repose majoritairement sur des procédures manuelles et informelles, qu'elles soient internes entre le SINDA et les services de la DGTTC ou externes à destination des usagers citoyens, transporteurs et partenaires institutionnels. L'application du modèle de communication de Jakobson (1963) a mis en évidence un déséquilibre fonctionnel majeur : le service est centré sur la fonction référentielle au détriment des fonctions phatique et métalinguistique, ce qui se traduit par des délais excessifs, une traçabilité lacunaire et une satisfaction limitée des usagers.

Par ailleurs, l'analyse a révélé que la faible prise en compte de la diversité des usagers, l'absence de portail numérique dédié et l'inadéquation des outils disponibles constituent les trois principaux freins à une communication archivistique efficace. Ces constats justifient pleinement la démarche d'enquête menée dans le cadre de cette étude.

1.2. Cadre conceptuel

Le cadre conceptuel suppose de clarifier les principaux concepts mobilisés dans cette étude. En effet, des notions telles que communication documentaire, numérique



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

constituent les fondements terminologiques du sujet. Leur définition précise est indispensable pour éviter toute ambiguïté et pour asseoir la réflexion sur une base conceptuelle rigoureuse.

1.2.1. *Communication documentaire*

Le substantif « *communication* » utilisé dans le cadre de ce travail est issu du verbe communiquer. Il désigne l'action de transmettre un savoir à quelqu'un afin qu'il ait ce savoir. La communication se rapporte au fait de diffuser une information. Elle permet de mettre à la disposition des usagers des documents ou des informations dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs activités. Selon N. Charbonneau :

« La diffusion est l'action de faire connaître, de mettre en valeur, de transmettre et de rendre accessible une ou des informations contenues dans les documents d'archives à des utilisateurs (personnes ou organismes connus ou potentiels pour répondre à leurs besoins spécifiques » (1999, p. 374).

La communication documentaire consiste en la transmission d'information et de savoir contenus dans les documents. Elle permet au service dédié de diffuser des fonds ou des séries de documents et d'en augmenter l'accessibilité. Elle n'est pas un fait nouveau et tire son origine de la loi française qui proclamait dans son article 37 que « *tout citoyen pourra demander dans tous dépôts aux jours et aux heures qui lui seront fixés la communication des pièces qu'ils renferment ; elles leurs seront données sans frais et sans déplacement et avec surveillance* ». (Evelyn Vandevoorde, 2005, p.89). L'intention de cette loi est de donner au citoyen un libre accès à l'information administrative et aux données publiques.

La communication documentaire aujourd'hui répond à plusieurs objectifs : elle assure à la population la transparence administrative, permet au citoyen le contrôle à posteriori la gestion des ressources économiques et la compréhension des actions et décisions des responsables politiques et administratifs.

La communication documentaire comprend deux volets distincts à savoir l'accessibilité qui se rapporte aux différentes techniques utilisées dans la mise à disposition des documents et la communicabilité qui renvoie à l'aspect juridique, en d'autres termes, les délais fixé par la loi pour la libre communication.

1.2.2. Ere numérique

Le numérique est un facteur de progrès dont l'objectif est d'accroître la connaissance et le savoir par le partage. Cette évolution technologique est perçue par les services de documentation comme une perche qu'il faut saisir, pour sortir de l'oubli collectif. M.-A. Chabin disait à ce propos que :

« les archives sont reconnaissantes à la technologie numérique dont elles pourraient à bon droit faire l'éloge. Il s'agit presque d'un conte de fée ou le jeune et beau numérique vient réveiller d'un baiser attentionnée la riche et douce archive endormie ».

(1999, p.187)

L'analyse du contexte général ainsi que l'examen des pratiques de communication documentaire au sein du Service de l'Informatique, de la Documentation et des Archives (SINDA) ont permis de mettre en évidence plusieurs dysfonctionnements liés aux méthodes traditionnelles de gestion documentaire. Les lenteurs observées dans la mise à disposition des documents, les contraintes organisationnelles et l'insuffisante intégration des outils numériques soulignent



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

la complexité du problème de communication documentaire dans cette structure. Ces constats empiriques, issus à la fois de l'observation de terrain et de l'analyse institutionnelle, montrent que la problématique de la communication documentaire ne peut être appréhendée uniquement sous l'angle pratique. Elle nécessite un éclairage théorique permettant de mieux comprendre les fondements conceptuels de la gestion documentaire, les mécanismes de communication archivistique et les modèles d'organisation adaptés à l'environnement numérique. C'est dans cette perspective que s'inscrit le cadre théorique de la présente recherche. Celui-ci vise à mobiliser les concepts, approches et modèles issus des sciences de l'information et de l'archivistique afin d'analyser de manière rigoureuse les pratiques observées au SINDA. L'objectif est de confronter la réalité du terrain aux apports théoriques existants, en vue de dégager des pistes de réflexion et d'action susceptibles d'améliorer la communication documentaire à l'ère du numérique.

2. Cadre méthodologique

Cette recherche adopte une approche quantitative et qualitative. L'approche quantitative nous a permis de collecter des données auprès des agents et des usagers relativement à la communication documentaire. Ces données ont été soumises à une analyse statistique afin d'établir des corrélations entre différentes variantes. L'utilisation de cette méthode permet de mieux cerner la problématique de la communication documentaire à la DGTTTC.

Quant à l'approche qualitative, elle nous donne un aperçu des perceptions que les responsables se font des pratiques de

communication documentaire dans le contexte de transition numérique. Elle permet d'analyser la culture et le comportement des responsables et des agents du SINDA en rapport avec la communication documentaire. Les données issues de cette approche sont analysées à partir de l'analyse de contenu. Ce modèle retenu s'inscrit dans le paradigme interprétatif, qui vise à comprendre les pratiques archivistiques à partir de documents existants et de cadres normatifs. Il repose également sur le modèle de la gestion intégrée des documents, qui permet d'étudier la communication archivistique comme un processus articulé autour de la production, de la conservation, de l'accessibilité et de la diffusion des documents, notamment dans un environnement numérique.

L'étude a eu pour cadre d'étude, la Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation (DGTTC) est située à la cité administrative du plateau. Elle occupe les locaux du 13 et 16 étages de la tour E. Le choix de la DGTTC comme terrain de recherche se justifie à plusieurs titres. D'une part, cette structure dispose en son sein du SINDA, un service spécifiquement chargé de la gestion des documents, ce qui en fait un cadre idéal pour étudier les pratiques de communication archivistique. D'autre part, la DGTTC est une administration publique engagée dans un processus de transition numérique, ce qui correspond précisément à la problématique de notre recherche.

Ainsi, nous avons identifié une population mère composée, d'une part, du personnel du SINDA et, d'autre part, des usagers externes de la DGTTC. Ne pouvant pas interroger l'ensemble de ces personnes compte tenu de leur nombre et des contraintes de terrain, nous avons procédé par échantillonnage.



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

Notre échantillon comprend les personnes ressources rencontrées au SINDA et à la DGTTC. Pour le questionnaire agents, il a été adressé aux douze (12) agents du SINDA. Pour le questionnaire usagers, il a été soumis à treize (13) usagers du service. Nous avons également jugé utile de mener un entretien avec le responsable du service archives, Monsieur DJEZOU N'Goran, conservateur d'archives et responsable du SINDA, afin d'obtenir des informations fiables sur les pratiques communicationnelles au sein de l'institution. Cet ensemble nous donne un échantillon global de vingt-six (26) enquêtés.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons utilisé les stratégies suivantes : L'observation directe, la recherche documentaire et l'entretien.

L'observation directe a porté sur la visualisation attentive des faits, pratiques et comportements liés à la communication documentaire à la DGTTC. Elle s'est appuyée sur notre expérience de stage académique effectué au sein du SINDA du 19 février au 20 mars 2023, dans le cadre de la validation de notre stage de fin de cycle de Licence 3 en Sciences de l'information documentaire. Durant cette période, notre présence quotidienne au sein du service nous a permis d'observer directement le fonctionnement des documents, les méthodes de classement et de traitement des documents, ainsi que les pratiques des agents en matière de communication et de mise à disposition des documents aux usagers. C'est cette immersion concrète sur le terrain qui nous a permis de constater de première main les réalités, les difficultés et les enjeux de la communication archivistique à la DGTTC, notamment dans un contexte de transition numérique encore inachevée.

La recherche documentaire nous a conduit, à la consultation des revues, des ouvrages de méthodologies, les ouvrages généraux et spécialisés en sciences de l'information documentaire de façon générale et des documents d'archivistique en particulier. Elle nous a permis de réunir la documentation nécessaire à la réalisation de notre travail. En effet, nous avons eu recours pour les besoins de la recherche à plusieurs écrits se rapportant à notre sujet. Nous nous sommes rendus à maintes reprises au CDI de l'INSAAC pour consulter des ouvrages méthodologiques et des mémoires de fin de cycle.

Privilégiant la qualité des informations, l'entretien fut adressé aux responsables du service documentation. Cette technique nous a permis de recueillir leur avis sur la question des enjeux de la communication documentaire à l'ère du numérique de cette structure.

Dans le cadre de la réalisation de notre enquête, nous avons administré deux (02) questionnaires au sein de la DGTTC. Le premier est adressé aux agents du SINDA et le second aux usagers du service. Ces questionnaires ont pour but d'obtenir des informations relatives aux pratiques actuelles de communication documentaire et aux attentes des différents publics face à la modernisation numérique.

Pour le traitement des données, nous avons procédé par un dépouillement, ensuite une analyse et enfin, nous avons fait une interprétation des résultats obtenus en tenant compte des orientations des hypothèses de recherche. Ces données ont été analysées selon une démarche thématique et comparative. L'objectif étant donc d'identifier les dispositifs et pratiques actuels de communication documentaire, de mettre en évidence les dysfonctionnements, contraintes et obstacles, de confronter les résultats observés aux exigences théoriques et



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

normatives en vue de proposer des axes d'amélioration fondés sur les écarts constatés entre les pratiques et les standards de référence.

3. Résultats

L'échantillon des treize (13) usagers se compose de huit (08) citoyens ordinaires (62 %), trois (03) transporteurs (23 %), une (01) auto-école (8 %) et un (01) partenaire institutionnel (8 %). Les citoyens ordinaires constituent ainsi la catégorie largement majoritaire, ce qui reflète la réalité du public de la DGTTTC. (Tableau 2)

Tableau 2 : Catégories d'usagers de la DGTTTC

Réponses	Effectif	Pourcentage
Citoyen ordinaire	8	62%
Transporteur	3	23%
Auto-école	1	8%
Partenaire institutionnel	1	8%
Total	13	100%

Source : BILE N'guessan Richard, 2026

Les treize (13) usagers se répartissent uniquement entre les deux modalités positives : huit (08) usagers (62 %) se déclarent très bien accueillis et cinq (05) usagers (38 %) simplement bien accueillis. Les modalités « Moyen » et « Passable » n'obtiennent aucune réponse. La satisfaction sur l'accueil est donc totale (100 %), ce qui traduit un capital relationnel précieux pour le SINDA. (Tableau 3)

Tableau 3 : La qualité de l'accueil au service de la documentation

Réponses	Effectif	Pourcentage
Très bien accueilli	8	62%
Bien accueilli	5	38%
Moyen	0	0%
Passable	0	0%
Total	13	100%

Source : BILE N'guessan Richard, 2026

Les résultats de l'enquête ont confirmé les hypothèses de recherche formulées au départ. En effet, il ressort de nos investigations que la communication documentaire au SINDA reste dominée par des pratiques manuelles : 83 % des demandes sont traitées sans recours au numérique, 75 % des agents estiment que le délai de traitement s'élève à au minimum une journée entière, et 67 % reconnaissent l'absence d'un système GED ou SAE pleinement opérationnel. Par ailleurs, 75 % du personnel n'a reçu aucune formation en archivistique numérique, ce qui constitue un obstacle structurel majeur à la modernisation du service. (Tableau 4)

**Tableau 4 : Mode de traitement des demandes d'archives**

Réponses	Effectif	Pourcentage
Manuellement	10	83%
Partiellement numérique	2	17%
Entièrement numérique	0	0%
Total	12	100%

Source : BILE N'guessan Richard, 2026

Neuf (09) usagers sur treize (13), soit 69 %, affirment avoir facilement obtenu leur document d'archive. Quatre (04) usagers (31 %) déclarent avoir rencontré des difficultés. Près d'un usager sur trois n'a donc pas obtenu satisfaction facilement, ce qui traduit directement l'impact des dysfonctionnements organisationnels du SINDA sur l'expérience des usagers. (Tableau 5)

Tableau 5 : L'accessibilité aux documents

Réponses	Effectif	Pourcentage
OUI	9	69%
NON	4	31%
Total	13	100%

Source : BILE N'guessan Richard, 2026

La modalité « 24 heures » est la plus fréquente avec sept (07) réponses (54 %). Trois (03) usagers (23 %) ont attendu 48

heures et un (01) usager (8 %) plus de 48 heures. En cumulant les délais d'au moins 24 heures, on obtient 85 % des usagers. À l'ère du numérique, un tel délai est en décalage flagrant avec les standards de service public actuels. (Tableau 6)

Tableau 6 : Délai d'obtention du document

Réponses	Effectif	Pourcentage
Moins de 6 heures	2	15%
24 heures	7	54%
48 heures	3	23%
Plus de 48 heures	1	8%
Total	13	100%

Source : BILE N'guessan Richard, 2026

L'ensemble des treize (13) usagers exprime une évaluation positive du service (Tableau 7) : quatre (04) usagers (31 %) se déclarent très satisfaits et neuf (09) usagers (69 %) simplement satisfaits. La satisfaction globale est donc de 100 %. Ce résultat révèle cependant un paradoxe : ces mêmes usagers qui attendent en majorité au moins 24 heures se déclarent néanmoins globalement satisfaits, probablement par comparaison avec d'autres services administratifs.

**Tableau 7 : Satisfaction globale des usagers vis-à-vis du service**

Réponses	Effectif	Pourcentage
Très satisfait	4	31%
Satisfait	9	69%
Peu satisfait	0	0%
Pas du tout satisfait	0	0%
Total	13	100%

Source : BILE N'guessan Richard, 2026

La totalité des treize (13) usagers interrogés, soit 100 %, souhaitent pouvoir demander des documents en ligne. Cette unanimité traduit une demande sociale réelle. Mise en regard de la demande quasi-unanime des agents (92 % à la question 13), cette convergence confère au projet de plateforme virtuelle une légitimité sociale et institutionnelle indéniable.

Tableau 8 : Demandes de documents en ligne

Réponses	Effectif	Pourcentage
OUI	13	100%
NON	0	0%
Total	13	100%

Source : BILE N'guessan Richard, 2026

4. Discussion

Les réponses obtenues auprès de notre population cible sont révélatrices de plusieurs dysfonctionnements qui entravent la communication documentaire à l'ère du numérique au SINDA. Nous procéderons à présent à l'analyse des résultats d'enquête en vue de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses émises auparavant.

Du dépouillement du questionnaire, la totalité des agents du SINDA reconnaît que la communication numérique des documents relève des missions du service. Cependant, l'application effective de cette mission reste très partielle : 58 % des agents estiment qu'elle n'est qu'en partie mise en œuvre. Cette contradiction se retrouve dans la prédominance du traitement manuel, puisque 83 % des demandes sont traitées manuellement et 75 % des demandes nécessitent au moins une journée de traitement.

Les résultats obtenus viennent corroborer cette idée. 67 % des agents reconnaissent l'absence d'un système GED ou SAE opérationnel et 58 % jugent l'outil de numérisation actuel insuffisant. Par ailleurs, 75 % des agents n'ont reçu aucune formation en archivistique numérique, ce qui constitue un obstacle majeur à la modernisation du service.

Du côté des usagers, 100 % d'entre eux n'ont accès à aucun outil numérique pour consulter ou demander des documents et 85 % attendent au moins 24 heures pour obtenir leur document. Ces résultats illustrent concrètement l'impact des dysfonctionnements internes sur l'expérience des usagers.

Les personnes interrogées affirment qu'une plateforme virtuelle peut améliorer la communication documentaire au SINDA. Car le numérique est la voie incontournable de modernisation de l'administration. Toutes les améliorations attendues gravitent autour de la mise en place d'outils



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

adaptés. Sa mise en place constitue une réponse structurée aux dysfonctionnements identifiés. Cette idée est soutenue par les enquêtés dont 92 % des agents et 100 % des usagers qui ont adhéré à ce projet.

L'information est au cœur de toute administration. Elle a une valeur administrative, de preuve et historique. Il importe donc d'y porter la plus grande attention. En cas de recours devant les tribunaux ou pour la gestion courante, les documents constituent la base de l'argumentation pour affirmer et protéger les droits des individus.

Cependant, à la DGTTC, l'on rencontre des difficultés dans la communication documentaire. Les demandes sont traitées manuellement, sans procédure formalisée permettant un suivi rigoureux. Les agents du SINDA doivent effectuer des recherches physiques dans les dépôts, ce qui est chronophage. En outre, l'outil de numérisation ne couvre qu'environ 35 000 dossiers sur un fonds total de 1 500 000, soit moins de 3 % du fonds, ce qui rend impossible une communication numérique efficace.

En matière de ressources humaines, les agents n'ont pas tous une connaissance suffisante des normes et outils numériques. La majorité des agents (75 %) n'a reçu aucune formation en archivistique numérique. Or, une telle formation est nécessaire pour acquérir les compétences requises à l'ère du numérique, avant de pouvoir concevoir et mettre en œuvre une véritable politique de communication archivistique moderne.

Pour améliorer la communication documentaire au SINDA, les enquêtés ont convergé vers la nécessité d'une approche globale articulant trois dimensions : technique, humaine et organisationnelle.

Sur le plan technique, l'acquisition d'un système GED ou SAE conforme aux normes ISO 15489 et OAIS est indispensable. Sur le plan humain, une formation continue du personnel en archivistique numérique s'impose. Sur le plan organisationnel, la formalisation des procédures de communication documentaire est nécessaire pour réduire les pratiques informelles et améliorer la traçabilité. Ces recommandations s'inscrivent dans la ligne des travaux de Lajeunesse et Couture (2014), qui affirment qu'aucun service de documentation contemporain ne peut se passer d'une interface numérique pour assurer sa mission de diffusion, et de Rousseau (2008), qui souligne que l'efficacité d'un service de documentation se mesure avant tout à sa capacité à rendre l'information disponible rapidement.

Selon Paul N'Da (2006, p. 69), pour vérifier une hypothèse, l'attitude de départ doit être de l'infirmer. Une telle attitude renforce le doute, caractéristique de toute démarche scientifique, et réduit le risque d'interpréter les faits pour les orienter à tout prix dans le sens de ce qu'on attendait. L'hypothèse n'est confirmée que dans la mesure où aucune des données recueillies ne l'invalident. Ainsi, en vue de mieux vérifier nos hypothèses de départ, il convient de nous appuyer sur les résultats issus des outils de collecte de données : questionnaire, entretien et recherche documentaire. Avec les questions relatives aux outils numériques et à la plateforme virtuelle, 92 % des agents ont répondu qu'une plateforme virtuelle peut améliorer la communication documentaire, et 100 % des usagers souhaitent soumettre et suivre leurs demandes en ligne. Par ailleurs, 100 % des usagers ne disposent d'aucun outil numérique d'accès et 85 % attendent au moins 24 heures pour obtenir leur document. Ces données montrent à la fois l'insuffisance des outils actuels



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

et l'adhésion unanime à leur modernisation. En nous appuyant sur ces données issues de l'analyse quantitative et qualitative, nous pouvons affirmer sans ambages que notre hypothèse est vérifiée.

Pour tester notre première hypothèse, les résultats montrent que les demandes sont traitées manuellement à 83 %, les délais s'élèvent à au moins une journée pour 75 % des agents, 67 % reconnaissent l'absence d'un système GED ou SAE opérationnel et 33 % signalent l'absence de tout système de traçabilité. Sans cette identification préalable des pratiques, il aurait été impossible de mesurer l'écart entre le fonctionnement réel du service et les exigences d'une communication archivistique moderne.

En outre, l'entretien qualitatif a révélé que les difficultés constatées sont multifactorielles : absence de SAE pleinement opérationnel, manque de formation du personnel et saturation des dépôts physiques. Partant de ces données, nous affirmons que notre hypothèse est vérifiée.

L'enquête qualitative révèle que le responsable est favorable à la mise en place d'une plateforme virtuelle, qui permettrait de traiter simultanément les dimensions technique, humaine et organisationnelle des dysfonctionnements identifiés. Une politique archivistique globale, inscrite dans un plan de digitalisation cohérent et normatif (ISO 15489, OAIS), constitue donc la réponse adaptée.

Conclusion

La présente étude avait pour objectif principal d'analyser les pratiques de communication documentaire à l'ère du numérique au sein du Service de l'Informatique, de la Documentation et des Archives (SINDA) de la Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation (DGTTTC). Pour y parvenir, nous avons adopté une approche méthodologique mixte combinant recherche documentaire, observation directe, deux questionnaires adressés respectivement aux douze (12) agents du SINDA et aux treize (13) usagers et un guide d'entretien soumis au responsable du service documentation.

Sur le plan théorique, cette étude enrichit le champ des sciences de l'information documentaire en appliquant au contexte ivoirien les réflexions de Lajeunesse et Couture (2014), de Rousseau (2008) et de Cœuré (2011), ainsi que le modèle communicationnel de Jakobson (1963). Ces cadres ont permis de démontrer que la communication documentaire engage des choix organisationnels, humains et politiques déterminants pour la qualité du service public, bien au-delà de la simple mise à disposition technique des documents.

Pour répondre concrètement aux dysfonctionnements identifiés, nous avons proposé un projet de mise en place d'une plateforme virtuelle de communication documentaire, conforme aux normes ISO 15489 et au modèle OAIS, dont le coût prévisionnel s'élève à 46 470 000 FCFA pour une durée de réalisation de dix (10) mois. Ce projet, soutenu par 92 % des agents et 100 % des usagers, permettra de réduire les délais de traitement, d'améliorer la traçabilité des communications et d'offrir aux usagers en Côte d'Ivoire comme à l'étranger un accès numérique sécurisé à leurs



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

documents administratifs, conformément aux exigences de la Convention de Vienne sur la circulation routière adoptée lors de la Conférence du Conseil économique et social des Nations Unies sur la circulation routière, tenue à Vienne du 7 octobre au 8 novembre 1968, et qui est entrée en vigueur le 21 mai 1977

Toutefois, cette étude ne saurait prétendre à l'exhaustivité. La taille modeste de l'échantillon et la durée limitée de l'enquête constituent des limites méthodologiques à considérer. C'est pourquoi des investigations complémentaires nous paraissent nécessaires, notamment sur l'interopérabilité des systèmes d'information archivistique entre les administrations du secteur des transports et sur l'apport des technologies de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour l'indexation automatisée du fonds historique du SINDA.

En définitive, la présente recherche démontre que la transformation numérique d'un service de documentation exige une vision stratégique globale, une volonté institutionnelle affirmée, des ressources humaines formées et des procédures formalisées. C'est à cette condition que le SINDA pourra pleinement assumer sa mission de service public, offrir une expérience administrative à la hauteur des standards internationaux et contribuer durablement à la modernisation de l'administration ivoirienne.

Bibliographie

1. Chabin, M.-A. *Archive(s)*. Paris : La Documentation française, 1999.
2. Charbonneau, N. *La gestion des archives photographiques*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1999.
3. Cœuré, S. *La mémoire spoliée : les archives des Français, butin de guerre nazi puis soviétique*. Paris : Payot, 2011.
4. Fafkfeh, M. « Les archives, sources d'information des services publics ». *Comma, International Journal on Archives*, Association Internationale des Archivistes Francophones (AIAF), 1999.
5. Jakobson, R. *Essais de linguistique générale*. Paris : Éditions de Minuit, 1963.
6. Jakobson, R. *Les fonctions du langage* [En ligne]. Disponible sur <https://www.lucidchart.com/blog/fr/fonctions-du-langage-jakobson> [consulté le 15 janvier 2026]
7. Lajeunesse, M. et Couture, C. *L'archivistique à l'ère du numérique : les éléments fondamentaux de la discipline*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2014
8. Organisation Internationale De Normalisation (ISO). *ISO 14721 : OAIS – Système ouvert d'archivage de l'information (Modèle de référence)*. Genève : ISO, 2012.
9. Organisation Internationale De Normalisation (ISO). *ISO 15489-1 : Information et documentation – Gestion des documents d'activité*. Genève : ISO, 2016.
10. Organisation Internationale De Normalisation (ISO). *ISO 16245 : Information et documentation – Boîtes, chemises et autres contenants de conservation en matériaux cellulose pour documents sur papier et parchemin*. Genève : ISO, 2009.



Received: 10/04/2026 Accepted: 05/06/2026 Published: 15/07/2026

11. Organisation Internationale De Normalisation. *Présentation de la norme ISO 15489 sur la gestion des documents d'activité*. [En ligne]. Disponible sur : <https://www.iso.org/fr/standard/62542.html> [consulté le 15 janvier 2026].
12. Parsons, T. *The Social System*. Glencoe : Free Press, 1951.
13. Rousseau, J.-Y. *Les archives au service de la société*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2008.
14. Vandevoorde, E. *Le droit aux archives*. Paris : L'Harmattan, 2005.