

REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE (ENAM)

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION AU CYCLE I

OPTION :

SCIENCES ET TECHNIQUES DE
L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

FILIERE :

ARCHIVISTIQUE

ANNEE ACADEMIQUE

2004-2005

THEME :

***AMELIORER LE SERVICE PUBLIC
PAR LA PRATIQUE
ARCHIVISTIQUE : CAS DE LA
CAISSE NATIONALE DE SECURITE***

Réalisé et soutenu par :

Christelle Liliane BOCO

Sous la Direction de :

Maître de stage :

M. Alfred CHODATON

Archiviste à la CNSS

Directeur de mémoire :

M. Alphonse da SILVA

Enseignant à l'ENAM

Décembre 2005

**L'ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE
N'ENTEND DONNER AUCUNE APPROBATION NI IMPROBATION AUX
OPINIONS EMISES DANS CE MEMOIRE. CES OPINIONS DOIVENT
ETRE CONSIDEREES COMME PROPRES A LEUR AUTEUR.**

DEDICACE

A :

- *Mes parents Marie-Noëlle et Valère BOCO, recevez ce travail comme le fruit de vos multiples sacrifices;*
- *Mes frères et sœurs (Thierry, Charbel, Joubel et Inès);*
- *Mes tantes qui m'ont soutenu et encouragé tout au long de mes études, je veux nommer :*
 - ❖ *Véronique et Yvette GBEDO,*
 - ❖ *Martine BOCO ;*
- *Mme et M. Germain ZOCLI pour leur soutien financier ;*
- *Mes oncles qui m'ont été d'un grand soutien, je veux nommer :*
 - ❖ *Julien GBEDO,*
 - ❖ *Louis et Laurent BOCO;*
- *M. Alphonse GBEDO et à son épouse, pour leur soutien tant matériel que financier ;*
- *Tous mes cousins et cousines ;*
- *Mes grands-parents Fidélia et Pierre GBEDO ;*
- *Tous mes camarades de la STID ;*
- *Tous ceux qui bénéficient déjà ou qui tôt ou tard bénéficieront des prestations de la CNSS;*
- *Tous ceux qui, dans notre pays se battent pour la justice sociale;*
- *Tous ceux qui continuent de croire à l'édification d'une nation béninoise où la solidarité et la fraternité seront des réalités.*

REMERCIEMENTS

Qu'il me soit permis de remercier :

- *M. Alphonse da SILVA, professeur d'Histoire des Civilisations et des Relations Internationales, enseignant à l'ENAM, pour avoir accepté de suivre ce travail ;*
- *Tous les enseignants du CEFOCI ;*
- *Tout le personnel de la CNSS pour leurs apports et soutiens de tous genres ;*
- *M. Alfred CHODATON, archiviste à la CNSS, pour sa participation à la réalisation de cet ouvrage ;*
- *M. Yvon DAVID, chef Section GDN, pour ses multiples contributions ;*
- *M. Honoré ANAGONOU et Mme Cécile MENSAH ;*
- *M. Boniface AWANSITINDE, chef Service Gestion de la Carrière des Travailleurs, pour sa sollicitude et ses multiples recommandations ;*
- *Mme Joséphine GNAHA, comptable à la CNSS, inspecteur de Sécurité Sociale, non seulement pour son affection mais également pour ses apports de tous genres ;*
- *Mme et M. Jean Pierre OGOUBIYI pour les efforts déployés en vue de l'aboutissement de ce travail ;*
- *Tous ceux qui ont de près ou de loin contribué à la réalisation de ce mémoire.*

ABSTRACT

Civil Service as known nowadays is an institution that has been the result of a long-lasting historical evolution over centuries. European States ruled during the Middle Age by powerful sovereigns progressively, under the pressure of 18th and 19th centuries' process of industrialization and ideological revolutions, yielded, turned into States more concerned than ever before with the well-being of their own people. People are no longer the subjects of the State. But the State is here to take care of people's needs. Moreover, equality, neutrality, impartiality, transparency and good governance have become the priorities of the rulers.

Most African nations had adopted this modern idea of the State in the early 20th century through colonization. Now, we are in the 21st century and the democratisation movement of the early 90's which had swept the African continent is to make it compulsory to the Civil Service in Benin to redefine its goals and take into consideration the needs of the ordinary citizens with more regards.

Yet such a compelling reform, though very much needed, will not be easy for the Benin's Civil Service to undertake as it is creeping under the burden of an increasing records production – papers or electronic records – triggered by the rise of information technology in Public Administration.

Nevertheless, records management may prove to be the solutions that can help Civil Service put this reform into place.

In this report, the example of CNSS, the Institution in charge of welfare state in Benin, is underlined in order to show how introduction of records management in pension application processing has improved largely the performances of the Office that calculates pensions.

Finally, it suggests ways in which both Civil Service and social welfare that CNSS provides can be improved by the implementation of legislative reforms, a good recordkeeping policy and a deeper involvement on the part of professionals in sensitising the general public and the leaders.

SOMMAIRE

DECLARATION D'ENGAGEMENT.....	I
DEDICACE.....	II
REMERCIEMENTS.....	III
ABSTRACT.....	IV
SOMMAIRE.....	V
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	VI
INTRODUCTION GENERALE.....	1
<u>PREMIERE PARTIE</u> : PRESENTATION DU SERVICE PUBLIC, DE LA PRATIQUE ARCHIVISTIQUE ET DE LA CNSS.....	3
<u>Chapitre I</u> : Généralités.....	5
<u>Section I</u> : Définition conceptuelle.....	5
<u>Section II</u> : La pratique archivistique et l'Administration Publique.....	9
<u>Chapitre II</u> : Etude de cas : la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.....	14
<u>Section I</u> : Présentation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.....	14
<u>Section II</u> : La pratique archivistique à la CNSS.....	17
<u>DEUXIEME PARTIE</u> : IMPACT DE LA PRATIQUE ARCHIVISTIQUE SUR LA QUALITE DES PRESTATIONS DE LA CNSS.....	22
<u>Chapitre I</u> : Quelques apports de l'archivistique à l'amélioration des prestations de la CNSS.....	23
<u>Section I</u> : La présentation du Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs (SGCT).....	23
<u>Section II</u> : Une étude comparative du SGCT et des Prestations Familiales.....	27
<u>Chapitre II</u> : Perspectives et Approches de Solutions.....	32
<u>Section I</u> : Une nouvelle politique nationale des Archives.....	32
<u>Section II</u> : Une nouvelle approche de l'information au sein de la CNSS.....	41
CONCLUSION GENERALE.....	46
BIBLIOGRAPHIE.....	48
ANNEXES.....	i
TABLE DES MATIERES.....	vii

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

- AFNOR** : Association Française de normalisation
- BIT** : Bureau International du Travail
- CA** : Conseil d'Administration
- CEFOCI** : Centre de Formation aux Carrières de l'Information
- CIPRES** : Centre International de Prévoyance Sociale
- CNSS** : Caisse Nationale de Sécurité Sociale
- ENAM** : Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
- GDN** : Gestion des Déclarations Nominatives
- MFPTRA** : Ministère de la Fonction Publique du Travail et de la Réforme Administrative
- SGCT** : Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs
- STID** : Sciences et Techniques de l'Information Documentaire

INTRODUCTION

Ces dernières années ont vu un peu partout dans le monde et particulièrement en Afrique l'avènement de la démocratie dans plusieurs pays. Tous ces bouleversements politiques et institutionnels n'ont pas épargné le Bénin qui, depuis le début des années 90, a opté pour le régime de démocratie pluraliste ouvrant ainsi une nouvelle ère d'avancée pour l'Etat de Droit.

Cette évolution institutionnelle doit se traduire par la mise en place d'une administration publique beaucoup plus proche des populations. Le service public doit faire siennes les notions de respect des Droits de l'homme, d'intérêt général, de transparence, de neutralité et d'égalité.

Pour ce faire, il urge de le réformer de façon à endiguer ses dysfonctionnements de même que la lourdeur administrative qui si souvent le caractérise. Ce n'est qu'à ce prix que l'Etat pourrait traduire dans la réalité sa volonté de servir les citoyens dans le respect des principes républicains.

Mais, au même moment où cette nouvelle exigence de fonctionner selon les règles de la démocratie se fait de plus en plus sentir, le flux de l'information au niveau de l'Administration Publique ne cesse de s'accroître.

C'est le phénomène de l'explosion documentaire dû à la révolution technologique de ces dernières décennies qui rend de plus en plus difficile la gestion de l'information dans les administrations, y compris dans le service public.

Comment peut-on alors mettre sur pied un service public qui, tout en étant respectueux des vieux principes qui le régissent, puisse s'adapter aux exigences des Technologies de l'Information, gérer de façon convenable la production documentaire issue de ses activités et par conséquent être à même d'offrir des prestations de qualité ? Telle est la préoccupation essentielle de ce travail qui se propose de démontrer, grâce à l'exemple de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), que la pratique archivistique est une discipline qui peut aider le service public à faire face aux difficultés de gestion administrative nées de l'explosion documentaire.

En effet, la CNSS, depuis quelques années, a entrepris d'introduire la pratique archivistique dans ses services pour améliorer la qualité des prestations qu'elle sert aux assurés.

Après avoir rappelé les principes du service public et établi le lien qui pourrait exister entre ces principes et la pratique archivistique, ce travail fera le point des améliorations apportées par l'introduction de la fonction archives dans les Services de Sécurité Sociale. Il appréhendera les difficultés qui subsistent malgré les efforts des responsables et des agents de la Caisse. Enfin, il formulera des approches de solutions aussi bien au niveau national pour l'amélioration du service public qu'au niveau de la CNSS pour des prestations sociales de meilleure qualité.

Première Partie :

**Présentation du service public, de la pratique
archivistique et de la Caisse Nationale de Sécurité
Sociale**

Quel genre de service public souhaitons-nous pour le XXI^{ème} siècle considéré souvent comme étant le siècle de l'information ? De ses origines, le service public a toujours été ce qui donne un sens à la vie communautaire. Les Etats fondés sur la puissance publique dont le seul rôle était limité à la sécurité, ont, sous l'emprise des mouvements libéraux et socialistes, cédé la place à des Services Publics beaucoup plus proches des citoyens.

Comment préserver ces valeurs de solidarité à une époque où le flux de l'information est de plus en plus difficile à contrôler ? La pratique archivistique est-elle cette discipline qui pourra préserver les principes qui fondent l'Etat et sa légitimité ?

Chapitre I : Généralités

Le service public est une notion diffuse autant sur le plan juridique qu'administratif. Quant à la pratique archivistique, l'idée générale qu'on en a, est celle d'une discipline dépassée.

L'intérêt de ce chapitre sera de cerner les réels contours de ces deux concepts clés avant d'essayer de faire le lien entre eux. Il s'agira d'énoncer la question cruciale à laquelle cette étude est appelée à répondre : le service public, peut-il être amélioré par la pratique archivistique ?

Section I : Définition conceptuelle

Il importe alors, avant tout, de rappeler ces concepts essentiels autour desquels s'articule ce travail, de les définir et de les replacer dans le contexte béninois afin de bien cerner la question de la pratique archivistique dans l'Administration Publique.

Ainsi les principes fondamentaux du service public en tant que démembrement de l'Etat d'une part et les généralités sur la pratique archivistique dans l'administration d'autre part, seront abordés ici.

Paragraphe 1 : Le service public et ses principes fondamentaux

A- Le service public

Ce terme est généralement employé pour désigner une activité ou un organisme. Que ce soit dans un cas ou dans l'autre, l'on a du mal à le définir. Cela s'explique par l'extrême variété des structures qu'il évoque.

Cependant, le *Guide Juridique Dalloz* en propose une définition pratique : « *Le service public est une activité assurée ou assumée par une personne publique en vue d'un intérêt public.* »¹

En dépit de leurs multiples points divergents, les Services Publics possèdent des caractéristiques communes. Ces caractéristiques servent à leur identification, voire leur définition. Il s'agit :

- du rattachement direct ou indirect à une personne publique ;
- et de la satisfaction de l'intérêt public.

B- L'Origine, l'histoire et les principes du service public

1- L'Origine et l'histoire du service public

Durant le Moyen Age européen, l'Etat n'était rien d'autre que le souverain (roi, reine, prince...) chargé d'assurer la sécurité de la grande multitude des serfs et de les protéger contre les invasions. En contrepartie, ce souverain percevait les impôts. De là est née l'idée d'un Etat fondé sur la puissance publique. Ses activités dites régaliennes se limitaient à la sécurité, la défense, la monnaie et la loi. C'était la capacité d'un souverain à assumer ces charges qui fondaient sa légitimité et l'allégeance que lui manifestaient ses sujets. Mais sous l'influence conjuguée des mouvements philosophiques et politiques, des révolutions industrielles et économiques du XVIII^{ème} et du XIX^{ème} siècles, cette idée de l'Etat régalien a subi de profondes mutations. Au principe prédominant de la puissance publique s'est substitué le principe de service et de prestation.

L'Etat, dès lors, n'est plus cette superpuissance au-dessus des citoyens mais il est à leur service. Mieux il est l'émanation de leur volonté populaire et la base du Contrat social qui lie gouvernants et gouvernés.

Progressivement, le service public s'est étendu aux différents domaines de la vie communautaire.

¹ Vincent, Jean." Guide Juridique". Dalloz, tome V, n °470, 1984, p.1-3.

2- Les principes du service public

Un peu partout dans le monde, les Etats sont de plus en plus soumis à certains principes républicains que sont :

- Le principe d'égalité devant le service :

Selon ce principe, tous les citoyens sont égaux devant les Services Publics. L'Administration Publique doit donc servir ses administrés en les considérant sans la moindre forme de discrimination. Sa préoccupation essentielle devrait être la satisfaction de l'intérêt public. A cet effet, l'Administration doit également faire preuve de neutralité.

Pour qu'il y ait égalité des administrés devant le service public, il faudrait que l'Administration soit neutre, impartiale.

- Le principe de continuité :

Il repose sur le caractère permanent de l'Etat.

- Le principe de mutabilité :

D'après ce principe, le service public ne doit pas être statique. Il doit constamment subir des améliorations dans le but d'assurer la satisfaction effective des besoins sans cesse changeants des administrés.

- La bonne gouvernance et l'Etat de droit

“Empruntée de l'univers légal anglo-saxon, l'expression “Etat de droit” est devenue un élément clé du discours politique international et légal sur les droits de l'Homme, les principes constitutionnels et la bonne gouvernance.”² Les concepts de bonne gouvernance et d'Etat de droit, bien qu'étant récents en comparaison aux autres principes de l'administration, représentent actuellement des critères très importants pour apprécier le niveau de développement des Services Publics. Ils sont devenus des principes incontournables un peu partout dans le monde pour toute administration désireuse d'être proche de ses administrés. “Alors que le rôle et la fonction de l'Etat de droit ont longtemps été négligés des organisations

² Sommermann, Karl-Peter." La conduite de l'action publique au XXIème siècle : nouvelles logiques, nouvelles techniques XXVème Congrès international des Sciences administratives 9 -13 Juillet 2001 - Athènes – Grèce Sous-thème I L'Etat de droit et l'administration publique au niveau mondial "[En ligne]. Adresse URL: <http://www.iiasia/athens/Sommermann-F.pdf> (Page consultée le 08 Octobre 2005)

internationales n'œuvrant pas dans le secteur des droits de l'Homme, celui-ci est peu à peu revenu au cœur du débat sur la modernisation de l'administration publique. »³

Paragraphe 2 : La pratique archivistique

Avant d'aborder la pratique archivistique proprement dite, il conviendrait de définir les termes archives et archivistique.

*« Les archives constituent l'ensemble des documents quels qu'en soient la nature, la date, la forme et le support matériel, élaborés ou reçus par une personne physique ou morale, un organisme public ou privé, dans le cadre de son activité, documents organisés en fonction de celle-ci et conservés à des fins administratives, culturelles et scientifiques. »*⁴

L'Archivistique est, quant à elle, définie dans le Dictionnaire des archives comme étant *« La science qui étudie les principes et les procédés méthodiques employés à la conservation des documents d'archives permettant d'assurer la présentation des droits, des intérêts, des savoir-faire et de la mémoire des personnes morales et physiques. »*⁵

Pour le Dictionnaire de terminologie archivistique (2ème édition), elle est *« la discipline traitant des aspects théoriques et pratiques de la fonction archives »*⁶

Eu égard à ce qui précède, la pratique archivistique peut être définie comme étant l'ensemble des opérations de collecte, de traitement et de communication des documents d'archives.

³ Idem

⁴ Décret n°90-384 du 4 décembre 1990 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales du Bénin

⁵ Ecole Nationale des Chartes. Dictionnaire des archives : De l'archivage aux systèmes d'information, Paris: AFNOR, 1991.p.37.

⁶ Direction des Archives de France. "Définition et problématique". In: La pratique archivistique française. Paris: Archives Nationales,1993. p.24

Enfin, si le service public peut être défini comme l'ensemble des prestations offertes par les pouvoirs publics à leurs administrés et la pratique archivistique comme l'ensemble des techniques de gestion des documents de l'administration, nous pouvons commencer ici par faire un lien entre les deux concepts.

Section II : La pratique archivistique et l'Administration Publique

L'idée que se font les acteurs de l'administration des archives, les mutations que connaît cette idée, le rôle de plus en plus évident des archives dans le fonctionnement de l'Etat et ses démembrements sont ici les objets de notre réflexion.

Aussi est-il important, dans cette section, d'énoncer la question prédominante de ce travail : les archives et leur gestion contribuent-elles au respect des principes fondamentaux sur la base desquels fonctionne le service public ?

Paragraphe1 : Les erreurs du passé : la perception générale des archives dans l'Administration

Il y avait – c'est toujours le cas dans une certaine mesure – une attitude de méfiance et de mépris au sein du grand public et parfois au niveau des cadres de l'administration vis-à-vis de tout ce qui pourrait être associé aux archives. On a pu alors penser que les archives n'étaient autre chose que de vieux papiers désuets et encombrants. Cette perception très répandue et dénoncée à maintes reprises par les professionnels dans leurs écrits et lors des rencontres professionnelles, est souvent la cause de dysfonctionnements dans le service public.

Paragraphe 2 : La nouvelle approche archivistique

A- La théorie des trois âges

La nouvelle approche de la pratique archivistique diffère largement de cette vieille perception des archives. L'avènement de cette approche moderne n'est pas sans lien avec le phénomène d'explosion documentaire auquel sont confrontées les administrations.

En effet, cette nouvelle approche, connue sous le vocable de la théorie des trois âges, considère de façon indistincte tous les documents produits par une administration quels que soient leur âge, leur forme, leur support et nature comme des documents d'archives.

Ainsi selon cette théorie, l'on distingue trois différents âges pour les documents d'archives :

- Premier âge : archives courantes

Ce sont des documents qui se révèlent encore utiles pour les activités quotidiennes des administrations.

- Deuxième âge : archives intermédiaires ou semi-courantes

Dès que les archives cessent d'être couramment utilisées par l'administration, elles deviennent des archives intermédiaires. A cette étape, les documents doivent être transférés dans un dépôt de préarchivage.

- Troisième âge : archives historiques ou définitives.

A la fin de leur âge intermédiaire, les documents d'archives qui continuent de présenter un intérêt historique, sont conservés de façon définitive après que ceux qui ne présentent plus aucun intérêt soient éliminés.

B- La fonction archives comme instrument de gestion

Le rôle joué par la pratique archivistique dans une administration est très important. Son importance se justifie surtout par le fait qu'elle permet de gérer de façon rationnelle les documents d'archives produits ou reçus par l'administration. Ces documents sont porteurs d'informations utiles pour le fonctionnement des administrations. Le document d'archives est par nature un « *écrit ou enregistrement qui par lui-même ou par son support a une valeur probatoire ou informative.* »⁷

Ce faisant, la pratique archivistique permet : « *de les conserver et de les mettre à la disposition de l'administration aussi bien que des historiens, ceci dans un minimum de temps et après un minimum de recherche* »⁸ Elle favorise une gestion optimale de l'information, la plus efficace possible à moindre coût et en un temps record.

C- Archivistique et Technologies de l'Information

Beaucoup sont ceux qui, dans l'administration, pensent que l'introduction des nouvelles technologies devrait rendre à long terme la pratique archivistique obsolète. Or l'introduction de ces nouvelles technologies dans l'administration et plus particulièrement dans le service public ne fait que renforcer la nécessité de mettre en place des systèmes d'information beaucoup plus fiables. En effet, ces technologies ne font qu'accroître le flux de l'information.

Par ailleurs, comme toute discipline scientifique et technique, l'archivistique est en train de connaître une mutation grâce aux nouvelles technologies. La notion de document d'archives n'étant pas limitative ou restrictive, la pratique archivistique moderne prend en compte les nouveaux supports d'information. Beaucoup de professionnels mènent des travaux à la fois théorique et pratique sur

⁷ Ecole Nationale des Chartes. Dictionnaire des archives : De l'archivage aux systèmes d'information, Paris: AFNOR, 1991. p.86.

⁸ Favier, Jean. "Les archives au service de l'histoire". In Les archives. Paris : PUF, 2001. p. 75. (Que sais-je ? 805)

les techniques de conservation et de gestion de ces nouveaux supports, dont les archives informatiques.

Enfin, les nouvelles technologies apportent beaucoup d'amélioration à la gestion des archives. Par conséquent, loin d'être considérées comme un phénomène qui rend obsolète la pratique archivistique, les Technologies de l'Information et de la Communication ne font que montrer encore plus sa pertinence.

D- Archives et Services publics

Aujourd'hui, de plus en plus, le rôle des archives dans l'atteinte des missions de l'Etat et de ses démembrements est reconnu.

« Un rapport récemment publié par la Banque mondiale et par l'International Records Management Trust⁹ montre l'étroite relation qui existe entre la gestion de l'information et le principe fondamental de l'Etat de droit. L'accès à une information complète et fiable est la "condition sine qua non" de toute gouvernance transparente, cohérente et efficace. »¹⁰

De plus en plus les gouvernements, les institutions internationales s'accordent pour reconnaître que l'existence dans le service public de systèmes d'information fiables est une condition essentielle pour qu'il puisse se conformer aux principes d'égalité, de continuité, de bonne gouvernance et de transparence.

Le Professeur Nathan MNJAMA, enseignant titulaire au « Department of Library and Information Studies, University of Botswana », dans un article intitulé en anglais : « Combating corruption through Efficient Record Management Practice in Kenya », explique comment la corruption dans le service public kenyan

⁹ Hoyle, Michael. "International Records Management Trust/World Bank Forum 'Evidence Based Governance in the Electronic Age'" [En ligne]. Adresse URL: <http://www.acarm.org/documents/issue32/hoyle.pdf> (page consultée le 08 octobre 2005)

¹⁰ Direction du Développement et de la Coopération et des Archives Fédérales Suisses.

"Information et bonne gouvernance" [En ligne]. Adresse URL: <http://www.unige.ch/iued/wsis/DOC/079FR.PDF> (Page consultée le 05 octobre 2005)

a endommagé l'image de ce pays au point où il a été classé numéro trois sur la liste des pays les plus corrompus de la planète par Amnesty International.

Après avoir constaté les conséquences néfastes de cet état de choses sur l'économie kenyane, il a énoncé que la seule façon pour le pays de se sortir de cette situation est de mettre l'accent sur la nécessité de se doter de systèmes fiables d'information dans l'Administration Publique. La mise en place de ce système va contraindre les responsables à tous les niveaux à se soucier du respect des principes de transparence et de bonne gouvernance.

En somme, si par le passé l'importance des sciences de l'information dans le fonctionnement des Services Publics a été longtemps ignorée, un nombre sans cesse grandissant d'éminentes personnalités commencent à voir en elles, le moyen par lequel les Etats peuvent mettre en place une Administration Publique efficace au XXI^{ème} siècle.

En effet on ne peut espérer, en ce moment de l'histoire de l'humanité marqué par une explosion documentaire encore plus grande que jamais, continuer à entretenir l'idée d'un service public accroché à ses vieilles traditions en matière de gestion de l'information, si l'on désire qu'il demeure toujours fidèle aux principes fondamentaux qui sont les siens.

Chapitre II : Etude de cas : la Caisse Nationale de Sécurité Sociale

Ce travail se propose de montrer que la pratique archivistique peut contribuer grandement à l'édification d'un service public respectueux des principes républicains.

Aussi avons-nous l'occasion dans l'étude de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, de confronter cette théorie selon laquelle la pratique archivistique participe au respect des principes républicains à la réalité. Nous avons tenté de vérifier si l'introduction récente de cette pratique au sein de la Caisse a contribué à améliorer les prestations et donc, à la rapprocher beaucoup plus des administrés et plus particulièrement des assurés.

Section I- Présentation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale

Avant de pousser plus loin cette étude, une brève présentation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), qui est prise ici comme un modèle de service public, s'impose.

En effet, les prestations sociales sont par excellence le domaine du service public. Ces prestations font de la Caisse une institution en contact permanent avec les administrés que sont les assurés.

Paragraphe 1 : Historique de la CNSS

Etablissement public à caractère social, la CNSS a officiellement vu le jour le 1^{er} janvier 1956.

Créée par arrêté n° 3198 / ITLS du 09 décembre 1955, elle était à l'époque appelée la Caisse de Compensation des Prestations Familiales (C.C.P.F) du Dahomey. Cette dernière ne couvrait que les prestations familiales.

Au cours des années suivantes, la C.C.P.F connaîtra à plusieurs reprises des changements de dénomination :

- par ordonnance n° 10 du 21 mars 1959, une branche des risques professionnels s'ajoute à celle des prestations familiales. La C.C.P.F devient dès lors la C.C.P.F.A.T (Caisse de Compensation des Prestations Familiales et des Accidents du Travail)

- par ordonnance n° 70-17 du 25 mars 1970, la C.C.P.F.A.T est désormais appelée CDSS (Caisse Dahoméenne de Sécurité Sociale) et couvre la branche des prestations de vieillesse.

- en 1973, l'ordonnance n°73-3 du 17 janvier 1973 transforme la CDSS en Office Béninois de Sécurité Sociale (OBSS).

- en 2003, l'OBSS est à son tour transformé en Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) par la loi 98-019 du 21 mars 2003 portant code de Sécurité Sociale en République du Bénin.

Ladite loi constitue le texte fondamental qui régit actuellement les activités de la CNSS.

Paragraphe 2 : Mission, organisation et fonctionnement de la CNSS

S'agissant de l'organisation, du fonctionnement et des attributions de la CNSS, ils sont clairement définis dans la décision n° 016/05/CNSS/DAC-SPS du 11 avril 2005.

- **Mission**

La CNSS a pour mission de servir, sous conditions, des prestations aux travailleurs cotisants ainsi qu'à leurs ayants droits. Il s'agit des allocations familiales, des risques professionnels et des prestations de vieillesse.

- **Organisation**

La CNSS est un établissement public à caractère social doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière. Elle se trouve sous la tutelle du Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Réforme Administrative (MFPTRA).

La structure organisationnelle actuelle de la CNSS est définie par la Décision n° 016/05/DG/DAC-SPS du 11 avril 2005.

Conformément à cette décision, la CNSS est composée d'une Administration centrale et de services extérieurs.

L'Administration centrale comprend :

- une Direction Générale ;
- une Direction Administrative et du Contentieux ;
- une Direction Technique ;
- une Direction du Recouvrement ;
- et une Direction Financière et Comptable.

Quant aux services extérieurs, ils comprennent les agences régionales qui sont implantées sur toute l'étendue du territoire national, notamment au niveau des six anciens départements. L'organisation de la CNSS est représentée par un organigramme (voir Annexe 1).

- **Fonctionnement**

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale est gérée par une Direction Générale et administrée par un Conseil d'Administration.¹¹

Le Conseil d'Administration (CA) est une structure tripartite. Il comprend neuf membres dont trois représentants des travailleurs, trois représentants des employeurs et trois représentants de l'Etat.

Les trois représentants de l'Etat proviennent respectivement du Ministère de la Fonction Publique du Travail et de la Réforme Administrative (MFPTRA), du Ministère de la Santé Publique (MSP) et du Ministère des Finances et de l'Economie (MFE)

¹¹ Loi 98-019 du 21 mars 2003 portant code de Sécurité Sociale en République du Bénin en son article 8, alinéa 2.

Le CA est chargé d'élaborer, de faire appliquer et de contrôler la politique générale de la Caisse.¹²

La Direction Générale a, quant à elle, le devoir de « *veiller à l'exécution des décisions du Conseil d'Administration.* »¹³ Elle se doit aussi de « *coordonner les activités de toutes les structures de la CNSS* » et d' « *établir les instructions nécessaires à son fonctionnement* »

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale relève donc de par son fonctionnement, son statut et ses prestations, du service public.

Ses prestations font d'elle, une institution à caractère social. Ici, il est important de rappeler que pour l'Etat, la Caisse est l'un de ces instruments qui lui permettent de promouvoir les principes de solidarité et de mieux-être social si chers aux citoyens.

En réalité, c'est justement cela qui motive le choix de la Caisse en tant que cas d'étude et par la même occasion, justifie sa pertinence.

Section II – La pratique archivistique à la CNSS

A ce niveau, il importe de donner une idée des types de documents spécifiques à la Caisse, documents issus de ses fonctions de spécialisation afin de mieux cerner les exigences de la mise en place d'un éventuel système d'information.

Par ailleurs, un bref aperçu des efforts fournis pour introduire la pratique archivistique dans les fonctions de la Caisse s'avère nécessaire.

¹² Loi 98-019 du 21 mars 2003 portant code de Sécurité Sociale en République du Bénin en son article 10, alinéa 1.

¹³ Décision n° 016/05/DG/DAC-SPS du 11 avril 2005

Paragraphe 1 : Typologie des documents d'archives

Les documents générés par le fonctionnement des services de la Caisse peuvent être scindés en deux groupes. Nous avons d'une part les documents communs à toute structure ou institution dotée de personnalité juridique, et d'autre part, les documents spécifiques à la Caisse et qui sont le fait de ses prestations sociales. Ce sont ces derniers qui feront surtout l'objet de notre attention.

A- Les documents administratifs, comptables et financiers

Ce sont des documents produits par les Services Administratifs, du Recouvrement et de la Comptabilité. Il s'agit essentiellement pour ce qui concerne les documents administratifs, des correspondances, des compte rendus, des actes officiels, des rapports, des documents du personnel, des documents comptables et financiers (mandats de paiement, avis de crédit, avis de débit, fiches d'imputation comptables, factures, reçus,...) sur lesquels notre étude ne va pas trop s'appesantir, étant donné que toute entreprise produit ces genres de documents.

B- Les documents techniques

Il s'agit essentiellement de documents issus des activités des prestations qu'on pourrait scinder en trois groupes :

- ❖ Les documents relatifs aux employeurs :
 - Immatriculation (statut, registre de commerce, état du personnel...)
 - Recouvrement (Avis de débit, Attestation de versement des cotisations ...)
 - Contentieux (Mise en demeure,...)

- ❖ Les documents relatifs aux travailleurs assurés :
 - Immatriculation (acte de naissance, livret d'assurance, attestation d'immatriculation, avis d'embauchage...)
 - Structure familiale (acte de mariage, acte de décès, acte de naissance...)
 - Gestion de la carrière (certificat de travail, certificat de cessation de travail, certificat de reprise de travail, certificat de radiation, certificat de réintégration...)

- ❖ Et les documents relatifs aux bénéficiaires des prestations :
 - Immatriculation (acte de naissance, carte de pension, demande de prestations familiales, demande d'allocations familiales, demande de pension, notification d'attribution de pension, notification d'attribution d'allocations familiales...)
 - Structure familiale (acte de mariage, acte de décès, acte notarié...)
 - Gestion de la carrière (certificat de travail, certificat de cessation de travail, certificat de reprise de travail, attestation de mise à la retraite...)
 - Pièces périodiques (certificat de vie, attestation de vie, certificat de travail trimestriel, certificat de scolarité...)

Paragraphe 2 : La gestion des documents à la CNSS

Depuis la création de la Caisse en janvier 1956, la pratique archivistique n'y a pas joué un grand rôle jusqu'au milieu des années 90. C'est la pression de la masse documentaire et les exigences de la modernisation qui ont poussé les autorités, à adopter de nouvelles approches en ce qui concerne la gestion des documents.

Par ailleurs les institutions internationales telles que le Bureau International du Travail (BIT) et le Centre International de Prévoyance Sociale (CIPRES) ont recommandé la réorganisation des archives de la Caisse.

Ainsi en 2002, des efforts ont été consentis dans ce sens. Les listes nominatives qui constituent des documents indispensables pour la reconstitution de la carrière des travailleurs, ont été rassemblées dans la salle qui sert actuellement d'Archives. C'est dire qu'avant cela, ces documents étaient dans un désordre indescriptible.

Les listes nominatives ont été regroupées, classées par numéro employeur, rangées dans des chemises et disposées sur des rayons. Cela constituait une rupture avec le passé.

Ensuite en 2003, un archiviste a été recruté et a commencé à traiter les archives.

En 2004, a été institué un projet dénommé PROMOFAT (Projet pour la Modernisation Fonctionnelle, Administrative et Technique) par arrêté ministériel. Ce projet visant à une restructuration fonctionnelle et administrative des Services de la Caisse, comprend un volet Réorganisation des archives physiques et leur informatisation. Les travaux dans le cadre de ce projet s'étendent jusqu'aux Agences départementales telles que l'Agence Atlantique et l'Agence Ouémé. Mais l'évolution de ce projet qui n'a pas encore fini d'atteindre tous ses objectifs ne permet pas de faire des analyses sérieuses sur l'impact qu'il a sur le fonctionnement de la Caisse. C'est pourquoi nous sommes obligés de ne pas aborder de façon détaillée ce projet qui certainement promet beaucoup.

En 2005, on peut dire que la situation a beaucoup évolué. Une section dénommée Gestion des Déclarations Nominatives a été créée. Elle s'occupe de la collecte des listes nominatives, de leur classement et de leur mise à disposition. Nous reviendrons de façon beaucoup plus détaillée sur le système mis en place pour la gestion de ces listes.

Ce qui est évident, c'est que l'introduction de la pratique archivistique au sein des fonctions de la Caisse est en train d'améliorer grandement la qualité des prestations.

C'est là une avancée capitale qui concourt à faire de la Caisse une institution qui essaie de rester fidèle aux principes qui fondent et justifient son existence.

A ceux qui sont soucieux de la préservation des valeurs de solidarité dans le service public, l'espoir est permis mais à condition que les décideurs œuvrent dans ce sens. De plus en plus, certains décideurs comprennent l'enjeu. C'est le cas des autorités de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

A l'aide de cet exemple que nous allons nous atteler à détailler dans la seconde partie de cette étude, nous comptons démontrer que la fonction archives concourt à la préservation des principes de l'administration.

Deuxième Partie :

**Impact de la pratique archivistique sur la
qualité des prestations de la CNSS**

Chapitre I : Quelques apports de l'archivistique à l'amélioration des prestations de la CNSS

Comment la pratique archivistique peut, par les améliorations qu'elle apporte aux prestations publiques, permettre aux gouvernants de mieux répondre aux besoins de leurs administrés ?

L'étude du Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs (SGCT) permettra de faire ressortir les améliorations que l'introduction de la fonction archives a apportées ou est censée apporter à la liquidation des dossiers.

Par ailleurs, une comparaison avec les Prestations Familiales permettra de tester le fondement de la thèse selon laquelle la pratique archivistique participe à l'amélioration du service public.

Le choix de ces deux services a été justifié par le fait qu'ils traitent les dossiers assurés – le premier, surtout les dossiers pensions et le second, les dossiers prestations familiales – et par conséquent, participent à la liquidation de deux différentes prestations qui les mettent en contact avec les assurés.

Section I : La présentation du Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs (SGCT)

Paragraphe 1 : Structure, activités détaillées du SGCT

A- Structure du SGCT

Selon la Décision 016/05/CNSS/DG/DAC-SPS du 11 avril 2005, le Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs est composé de trois sections à savoir :

- La Section Comptes Individuels Employeurs Pairs ;
- La Section Comptes Individuels Employeurs Impairs ;
- La Section de la Gestion des Déclarations Nominatives.

Par ses fonctions, le Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs occupe une place importante au sein de la Direction Technique de la CNSS (SGCT).

En effet, ce service est chargé :

- de la gestion des comptes individuels des travailleurs ;
- de la mise à jour du compte individuel ;
- de la reconstitution de la carrière des travailleurs ;
- de l'archivage ;
- et de la gestion des archives de la CNSS.

B- De la reconstitution de la carrière

La reconstitution de la carrière des travailleurs constitue la tâche principale de ce service. En effet, établir la « *liaison pension* » d'un assuré revient à faire le point de toutes les cotisations versées à la CNSS pour le compte de cet assuré par ses différents employeurs (c'est-à-dire pendant toute sa carrière.) Il s'agit d'établir pour ce dernier une liaison qui servira de base au calcul de la prestation à lui due par la Caisse. Une telle opération nécessite le recours aux listes nominatives.

Les listes nominatives sont les documents de base qui jusqu'à présent permettent à l'agent chargé de reconstituer la carrière d'un travailleur, de vérifier si les cotisations ont été effectivement versées au nom de ce travailleur et pour une durée déterminée.

Les autorités ont très tôt pris conscience de la nécessité de mettre en place un système de gestion des listes nominatives pour une liquidation plus rapide et plus fiable des prestations de vieillesse. Ils ont donc créé une section chargée de leur archivage.

Paragraphe 2 : Le système de gestion des listes nominatives

La gestion des listes nominatives relève des attributions de la Section Gestion des Déclarations Nominatives (GDN).

A cet effet, la Section a mis en place un système de gestion :

- **La collecte :** La collecte des listes nominatives se fait de façon périodique par leur transfert du Service de Recouvrement à la Section GDN. Ces listes viennent à la GDN dans un ordre aléatoire qui ne permet aucune recherche.

- **Le traitement et le classement :** le traitement et le classement des listes nominatives se font en deux étapes.

Lorsqu'un lot de listes nominatives arrive à la Section, une première étape permet de les regrouper d'abord par milliers, ensuite par centaines et enfin par dizaines selon leur numéro employeur, après les avoir débarrassés de toutes autres pièces les accompagnant.

La seconde étape aboutit au classement par numéro, des listes nominatives. Toutes les listes nominatives d'un même employeur sont regroupées dans une chemise. Ce qui donne des dossiers employeurs provisoires. C'est là un pré classement qui prépare l'insertion des listes nominatives dans le fonds déjà existant.

- **L'insertion et la mise à jour du Répertoire des listes nominatives :**

Chaque dossier employeur provisoire doit ici être intégré au fonds existant. Pour ce faire, le numéro de chaque dossier provisoire est recherché au niveau du Répertoire informatisé des listes nominatives. Si le numéro est retrouvé dans le répertoire, la cote du dossier employeur est portée sur la chemise du dossier provisoire. Ceci permet d'insérer les nouvelles listes nominatives qui sont dans le dossier provisoire d'un employeur donné dans son ancien dossier. Dans le cas contraire (c'est-à-dire au cas où le numéro ne serait pas retrouvé au niveau du répertoire), un dossier définitif pour cet employeur est créé et une cote est octroyée à celui-ci. Il faut par ailleurs veiller à la mise à jour du répertoire. Un

nouvel enregistrement indiquant le numéro employeur, la raison sociale, l'adresse de cet employeur ainsi que la cote de son dossier, est créé.

- **Le système de cotation :**

Ce système de cotation a été adopté afin de résoudre le problème de l'augmentation permanente du volume des dossiers. La flexibilité de ce système permet de changer à tout moment la position des dossiers sans avoir à bouleverser l'ordre en place. Lorsqu'un dossier devient trop volumineux et ne peut plus tenir avec d'autres dossiers dans une même boîte d'archives, il peut être déplacé et mis dans une autre boîte où il y a assez de place.

La lettre D a été affectée comme identifiant à toute la série des listes nominatives. Le chiffre précédant cette lettre D indique la boîte d'archives dans laquelle se trouve le dossier recherché tandis que le chiffre qui suit cette lettre indique la position de ce dossier dans la boîte. Pour prendre un exemple, la cote 100D1 nous renverrait à la centième boîte sur les rayons et dans cette boîte au premier dossier.

- **La communication des dossiers :**

Ces dossiers qui servent à la reconstitution de la carrière des assurés, sont mis à la disposition des agents du SGCT.

L'instrument de recherche utilisé est le répertoire informatisé déjà mentionné ci-dessus. C'est une base de données Access qui recense les dossiers employeurs. Il se présente comme l'indique le schéma ci-dessous.

N° d'ordre	Numéro Employeur	Employeur	Adresse	Cote
8239	1000	SPA	08BP351COTONOU	1D1
8296	1007	DEGBEY Adrien	BP 8740 COTONOU	663D10
10853	1025	TOMASINI Léon	BP443 COTONOU	663D18

Schéma de l'Aperçu du répertoire des listes nominatives

- **Le conditionnement :**

Le conditionnement est fait dans des boîtes d'archives de format moyen. Ces boîtes sont disposées sur des rayons en bois. Le local abritant ces documents est climatisé. C'est un local qui sert à la fois de magasin et de bureau pour le personnel.

Ce système d'information tel que décrit a été mis en place par la Section GDN pour faire face à l'entrée quotidienne des listes nominatives et semble jusqu'ici adapté aux besoins du SGCT en matière d'information.

Mais le nombre limité du personnel, la charge de travail à accomplir font que les résultats de ce système en terme de performance sont difficiles à évaluer.

Aussi avons-nous procédé pour en apprécier la performance à un sondage auprès de ses utilisateurs que sont les agents du SGCT. Nous reviendrons plus loin sur les résultats de cette enquête.

Section II : Une étude comparative du SGCT et des Prestations Familiales

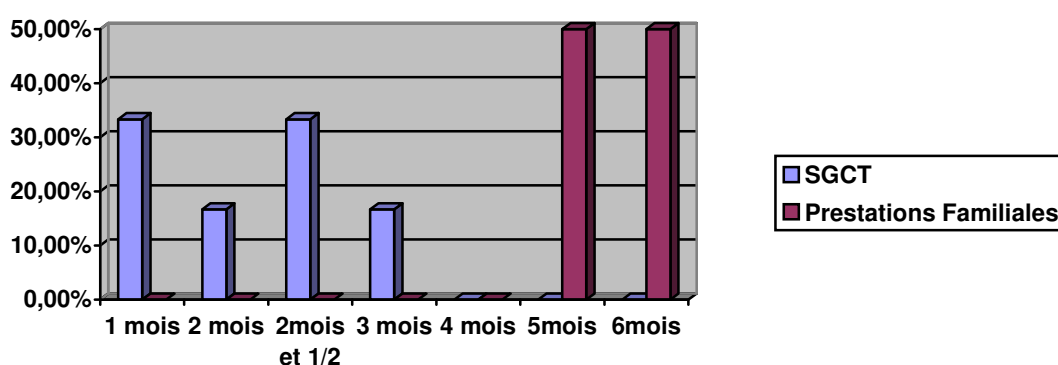
Paragraphe 1 : Restitution des résultats de l'enquête sur les deux services

Dans le cadre de cette étude comparative, nous avons conçu des questionnaires (voir Annexe 2) en vue de recueillir l'avis de ceux qui travaillent dans ces services. Sur la vingtaine de questionnaires que nous avons distribués aux agents des deux Services, seize (16) ont été récupérés dont neuf (9) du SGCT et sept (7) des Prestations Familiales.

Les informations que nous avons recueillies sont ici présentées sous forme de tableaux et graphiques.

Tableau et graphique n°1: résultat des enquêtes sur le délai moyen de liquidation d'un dossier assuré

Délai de liquidation	1 mois	2 mois	2mois et 1/2	3 mois	4 mois	5mois	6mois
Service/Section							
SGCT	33,33 %	16,67%	33,33%	16,67%	0 %	0%	0%
Prestations Familiales	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	50%	50%



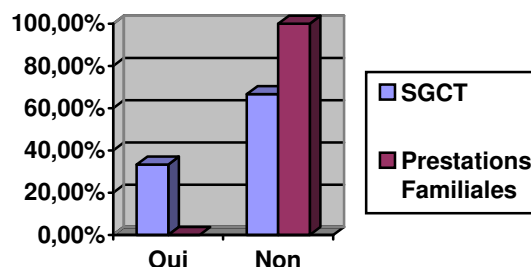
Sources : questionnaires adressés au personnel

Sur le nombre d'agents qui, au niveau du SGCT, ont voulu se prêter à nos questions, 33,33% ont estimé à un mois le délai de liquidation d'un dossier assuré, 16,67% à deux mois, 33,33% à deux mois et demi et 16,67% à trois mois.

Quant aux agents des Prestations Familiales, 50% de ceux qui ont voulu se prêter à nos questions ont estimé à cinq mois le délai de liquidation d'un dossier assuré. La seconde moitié de ces agents avance un délai de six mois.

Tableau et graphique n°2 : résultat des enquêtes sur le degré de satisfaction des agents à propos de ce délai

Réponse	Oui	Non
Service/Section		
SGCT	33,33%	66,67%
Prestations Familiales	0%	100%

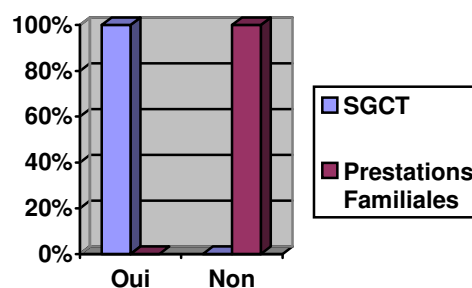


Sources : questionnaires adressés au personnel

Au niveau du SGCT, les 33,33% du personnel expriment leur satisfaction par rapport au délai observé pour la liquidation d'un dossier, tandis qu'aux Prestations Familiales, aucun agent n'en est satisfait.

Tableau et graphique n°3 : résultat des enquêtes sur l'existence ou non d'un système d'information géré par un archiviste

Réponse	Oui	Non
Service/Section		
SGCT	100%	0%
Prestations Familiales	0%	100%

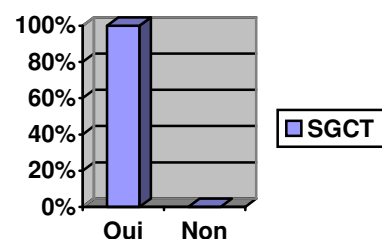


Sources : questionnaires adressés au personnel

Les réponses au niveau des Prestations Familiales confirment l'inexistence d'un système d'information géré par un professionnel. Au SGCT, les documents font l'objet d'un traitement archivistique.

Tableau et graphique n°4 : résultat des enquêtes sur les performances du système d'information en place à la GDN

Réponse	Oui	Non
Service/Section		
SGCT	100%	0%



Sources : questionnaires adressés au personnel

Tous les agents du SGCT pensent que le système d'archivage mis en place leur facilite la tâche.

Paragraphe 2 : Confrontation des données et interprétation

Au regard des résultats obtenus ci-dessus, les conclusions suivantes peuvent être tirées :

- Selon les réponses données par les agents, le délai de liquidation d'un dossier varie de un à trois mois au SGCT, alors que ce délai est de cinq ou six mois aux Prestations familiales. La liquidation des dossiers se fait donc plus rapidement au SGCT. Aucun des agents des Prestations Familiales n'est satisfait de ce délai. Ils auraient aimé traiter ces dossiers dans de plus brefs délais.

- D'après les résultats de ces enquêtes, les Prestations Familiales ne disposent pas d'un système d'archivage géré par un spécialiste en la matière. Le SGCT en possède par contre un. De l'avis du personnel, ce système est très performant et assure un accès facile et rapide à l'information. Il leur est d'une grande utilité dans le processus de reconstitution de la carrière des travailleurs.

Par ailleurs, les agents des Prestations Familiales souhaiteraient voir leur Section dotée d'un système d'archivage géré par un professionnel. Selon eux, cela favoriserait la recherche des dossiers. Une telle disposition leur permettrait

également de réduire considérablement la durée de traitement des dossiers au niveau de leur Section.

En somme, on peut retenir que le système d'information mis en place au niveau du SGCT a un réel impact sur la qualité des prestations offertes par ce service. Il assure une rapidité de traitement des dossiers dans la mesure où il facilite la recherche d'information. Il rend l'information accessible aux agents qui en ont besoin dans leur travail.

Il participe ainsi au respect des principes du service public. Les assurés de la CNSS constituent de véritables administrés, des citoyens envers lesquels l'Etat a des obligations de solidarité. La Caisse et ses activités sont la manifestation de cette solidarité. Les assurés devraient donc bénéficier d'un service de qualité. De même, leurs dossiers doivent être liquidés avec diligence.

Si l'on reconnaît que la vocation première du service public est de fournir des prestations au public dans le respect des principes qui sont les siens à savoir l'efficacité, la rapidité, la transparence et l'égalité, force est de reconnaître aussi que la pratique archivistique peut être d'un apport significatif pour sa modernisation en ce XXI^{ème} siècle.

En effet, l'archivistique est l'une de ces sciences qui peuvent aider l'Etat, dans un environnement où l'information devient sans cesse envahissante, à satisfaire le mieux possible ses administrés. C'est ce que vient de nous montrer l'étude sur la CNSS.

Chapitre II – Perspectives et Approches de Solutions

Quelles sont les approches de solutions qui peuvent être proposées d'une part, au niveau national – pour restaurer les principes fondamentaux du service public et d'autre part, au niveau de la CNSS – pour qu'elle puisse pleinement se consacrer à la mission de service public qui est la sienne ?

L'élaboration et la mise en œuvre d'une politique nationale en matière d'information s'avèrent nécessaire en ce XXI^{ème} siècle si tant est que la préoccupation des décideurs est de réconcilier le service public et ses principes de base.

Quant à la CNSS, malgré les efforts consentis, une nouvelle approche en matière d'information s'impose.

Section I : Une nouvelle politique nationale des Archives

Tout comme les gouvernements se dotent d'une politique dans beaucoup d'autres domaines de la vie collective, le gouvernement béninois ferait un choix judicieux en se dotant d'une politique en matière d'information. L'élaboration de cette politique passera d'abord par l'application effective des textes en vigueur et ensuite par leur réforme afin de les adapter au contexte des nouvelles technologies et aux réalités de l'environnement archivistique béninois. En effet, « *L'absence de fondements juridiques solides aggrave (...) l'incompréhension dont les archives sont victimes de la part des fonctionnaires et du grand public.* »¹⁴

En outre, la définition d'objectifs qui seront à atteindre à long terme et la mise en place d'une stratégie pour l'atteinte de ces objectifs doivent permettre d'avoir une politique claire en matière de gestion de l'information dans le service public.

¹⁴ Couture, Carol. "Rôle et champ d'application de la législation archivistique"[En ligne]. Adresse URL: <http://www.uff.br/mestcii/carol1.htm> (page consultée le 08 novembre 2005)

Enfin, les associations de professionnels en matière d'information documentaire se doivent d'édicter des normes et une déontologie de la profession et d'inciter par leur action les décideurs à agir.

Paragraphe1 : Application des textes régissant la pratique archivistique et leur réforme

A- L'application effective des textes en vigueur

Certes, le Bénin dispose d'un arsenal juridique qui prend – dans une certaine mesure – en compte les problèmes en matière de gestion d'archives dans le service public.

*« Les Administrations sont responsables de leurs documents actifs. Cette responsabilité est placée sous le contrôle de la Direction des Archives Nationales. »*¹⁵ Mieux, *« chaque Ministère, Service, Organisme, Entreprise ou Etablissement Public ou Semi-Public établit des tableaux d'éliminables en liaison avec la direction des Archives Nationales en précisant pour chaque catégorie de documents :*

- la durée d'utilisation des documents actifs et semi-actifs ;

*- leur sort à l'expiration de celle-ci en proposant soit leur élimination immédiate ou à terme, partielle ou intégrale, soit leur versement dans un dépôt d'Archives Publiques. Ces tableaux sont périodiquement tenus à jour. »*¹⁶

On ne saurait donc dire que les textes restent muets sur la gestion des documents d'archives dans le service public. Des dispositions sont prévues pour qu'existe une réelle collaboration entre le service public et les Archives Nationales et que la production archivistique dans l'Administration soit bien gérée. Mais la réalité est très différente de ce qui est stipulé dans ce décret.

¹⁵ Décret n°90-384 du 04 décembre 1990 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales Section II, article 30.

¹⁶ Décret n°90-384 du 04 décembre 1990 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales Section II, article 33.

La première des solutions aux problèmes de l'information dans l'administration publique est liée à la volonté politique des décideurs. On a beau mettre en place les meilleures dispositions du monde, sans réelle volonté de la part des décideurs politiques, tout changement paraîtrait irréaliste.

B- La réforme de la législation archivistique

1- Renforcer le rôle régulateur des Archives Nationales

Bien que le Décret n°90-384 du 04 décembre 1990 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales, recommande aux administrations une collaboration étroite avec la Direction des Archives Nationales dans l'élaboration de leur politique de gestion en matière d'archives courantes et semi-courantes, il ne rend pas cette coopération assez coercitive pour ces administrations : « *La Direction des Archives Nationales exerce son contrôle sur la gestion des archives d'utilité courante dans les locaux où elles se trouvent. Elle peut faire des remarques et suggestions pour une meilleure conservation des archives.* »¹⁷

La responsabilité directe des Archives Nationales se confine aux archives historiques, alors qu'en ce qui concerne les archives courantes et semi-courantes, cette responsabilité se limite à la faculté qui leur est donnée de formuler « *des remarques et des suggestions.* »¹⁸

Il est impératif d'amender ces dispositions et de renforcer l'autorité des Archives Nationales de façon à les rendre co-responsables de la gestion des archives courantes et semi-courantes. Les Archives Nationales, dans cette perspective, doivent devenir une institution de régulation qui sera chargée aussi bien d'édicter des normes et des règlements en matière de gestion d'archives courantes et semi-courantes que de veiller à leur application et à l'application des

¹⁷ Décret n°90-384 du 04 décembre 1990 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales Section II, article 34, alinéa 2.

¹⁸ Idem.

sanctions administratives qui pourraient découler du non-respect de ces dispositions.¹⁹

Par ailleurs, ces réformes supposent la mise à la disposition des Archives Nationales d'équipements adéquats, de personnel compétent et de ressources financières subséquentes.

2- Des dispositions pénales

L'une des lacunes du Décret n°90-384 du 04 décembre 1990 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales est qu'il ne prévoit aucune disposition pénale en ce qui concerne les délits liés aux archives comme les vols, les destructions illégales et la négligence de documents exposés à des intempéries qui accélèrent leur détérioration.

Pour prendre l'exemple de la loi française n° 79-18 du 03 janvier 1979 sur les archives, elle énonce pour les délits en ses articles 28, 29, 30 et 31 les dispositions pénales applicables aux cas de détournements d'archives, de communication d'informations confidentielles ou de destructions non autorisées.²⁰

3- Des archives électroniques

Au nombre des réformes de la législation archivistique qui doivent permettre de préserver les principes fondamentaux du service public se trouve la loi sur les archives informatiques. La question de l'introduction des archives électroniques ou informatiques dans le fonctionnement des administrations publiques mérite d'être considérée et étudiée avec sérieux et professionnalisme.

En effet, ces archives posent un certain nombre de problèmes qui doivent être pris en compte par la loi sur les archives. Les archives, nous l'avons dit déjà,

¹⁹ Mnjama, Nathan. " Combating Corruption through efficient Records Management "[En ligne]. Adresse URL: <http://www.ahm.uem.mz/esarbic/docs/nathan.pdf> (Page consultée le 10 Octobre 2005)

²⁰ Loi française n°79-18 du 03 janvier 1979 modifiée sur les archives.

ont une valeur de preuve, participent à la gestion efficace, efficiente et transparente des affaires et enfin préservent la mémoire historique et culturelle nationale. Or pour pleinement assumer ces trois fonctions, les archives doivent garder toute leur accessibilité, leur intégrité physique, leur authenticité et leur fiabilité²¹. Mais la nature des archives électroniques permet-elle de leur assurer cette fiabilité ?

Les problèmes que posent ces nouveaux supports se résument en trois questions essentielles :

- ***le risque d'obsolescence*** : l'une des caractéristiques des archives informatiques est qu'elles ne peuvent être consultées sans l'aide d'une machine²² – ce qui n'est pas le cas pour le papier. L'évolution des technologies d'information est telle que la garantie pour qu'une information créée sur un support informatique sous un logiciel donné aujourd'hui soit toujours accessible dans dix, quinze, vingt, trente ou quarante ans, n'est pas certaine. Les fabricants de ces programmes informatiques répondent souvent à des impératifs d'ordre lucratif. Leur préoccupation essentielle est de vendre un produit à la pointe de la technologie et surtout de maintenir et d'entretenir la dépendance du consommateur vis-à-vis de ce produit. Alors les nouvelles versions qu'ils réalisent n'assurent pas toujours la lecture des documents créés sous les anciennes versions. L'accessibilité de ces documents passe alors par la conservation même des programmes et des matériels qui ont servi à leur création.

- ***les difficultés liées à leur préservation physique*** : la préservation de ces types d'archives exige des précautions particulières. Mais la grande difficulté à ce niveau réside surtout dans l'évolution que connaît le format des supports d'information. Avec l'avènement de récents supports plus sophistiqués ayant de nouveaux formats, les anciens supports sont progressivement abandonnés. La conservation de ces supports ne peut donc se faire que par le transfert de l'information des anciens supports sur les nouveaux.

²¹ Chodaton, Cossi Alfred. Archives informatiques : Comment s'adapter à une évolution irréversible ?, Abomey-Calavi : ENA, 1999. p.14-17.

²² Idem.

• *le risque de falsification et de manipulation* : contrairement, au support papier qui, une fois créé, ne peut plus être modifié sans que l'intégrité physique de l'information qu'il véhicule ne soit affectée, le support informatique peut donner lieu selon le type de support à plusieurs genres de manipulation et de modification à toutes les étapes de son cycle de vie. Ceci pose un problème sérieux en ce qui concerne la valeur probatoire du document informatique.²³

Eu égard à ces trois préoccupations, on comprend que la préservation de l'information sur le support informatique exige des moyens technologiques très avancés, des équipements chers, des compétences et des dispositions légales particulières.

Quant aux dispositions légales, elles doivent permettre d'édicter des lois qui anticipent sur ces difficultés. D'où la nécessité d'une réforme de la législation archivistique visant à assurer :

- l'accessibilité à long terme du document informatique ;
- sa préservation physique à long terme ;
- et sa fiabilité juridique.

Seules des lois élaborées en conséquence permettront d'imposer aux institutions publiques productrices d'archives informatiques de respecter certaines normes et procédures dans la création et la manipulation de ces documents afin d'assurer leur accessibilité, leur préservation et leur fiabilité.

En outre, ces lois doivent préciser les logiciels autorisés dans le service public pour la numérisation et la restitution des documents, les formats des supports, les équipements informatiques requis.

²³ idem

4- Le statut de l'archiviste

L'un des écueils qui maintiennent le service public dans l'inefficacité est la perception que l'on a du métier d'archiviste. Souvent n'importe qui est censé s'improviser archiviste. Qu'est-ce qu'un archiviste ou qui est un archiviste ? Comme pour tout métier, le métier d'archiviste requiert des compétences et une formation adéquate. Or dans bon nombre d'administrations, on continue de croire que la fonction d'archiviste doit être confiée à des agents devenus impotents par le fait de la maladie.

Quand bien même il y a un archiviste qui a subi une formation adéquate pour mettre en place et gérer des systèmes d'information documentaires, les tâches qui lui sont assignées sont généralement des travaux d'exécution. Il arrive souvent que l'archiviste soit sous-exploité et qu'il ne soit pas associé du tout aux prises de décisions en matière de politique et de stratégie liées à la gestion de l'information. Beaucoup ne peuvent se départir de leurs préjugés et voir en l'archiviste un cadre qui est à même de concevoir.

Des travaux de conception de système documentaire qui relèvent de la compétence d'un archiviste, peuvent être confiés à un informaticien. En réalité, beaucoup s'étonnent qu'un archiviste puisse avoir à manipuler l'ordinateur.

Néanmoins, ces archivistes sont formés dans de hautes écoles universitaires, ont appris les différentes disciplines de la gestion administrative, de la communication et sont initiés à l'usage des Technologies de l'Information les plus avancées.

Il urge face à tout ceci de mettre en place des dispositions légales qui définissent les compétences, les qualifications, les connaissances professionnelles et la formation académique requises pour mériter d'être appelé archiviste. L'archiviste est un cadre qui doit être étroitement associé à l'élaboration de tout système d'information dans le Service où il travaille. Beaucoup de problèmes dans la gestion des archives du service public découlent du fait que l'archiviste n'a pas été consulté lors de l'élaboration du système. C'est seulement au moment où ce

système commence à montrer ses défaillances qu'on lui fait recours. Il faut donc des dispositions qui le mettent au centre et au début de la conception de tout système d'information.

En définitive, *«...les mesures législatives consolident la position de l'archiviste qui pourra ainsi faire valoir ses priorités et réclamer des moyens financiers essentiels à la mise en oeuvre d'une politique d'organisation et de traitement des archives qui soit viable et efficace.»*²⁴ C'est à cette seule condition que l'on pourra résoudre les problèmes en matière de gestion de l'information dans le service public.

Mais tout ceci ne peut se réaliser sans qu'il y ait une réelle mobilisation des archivistes eux-mêmes afin d'éveiller la conscience du grand public et celle des décideurs politiques.

Paragraphe 2 : Renforcer le rôle des Associations Professionnelles

A- La sensibilisation du grand public et des décideurs

Carol Couture, dans un article publié sur Internet et titré : Rôle de la législation archivistique, après avoir remarqué la nécessité pour chacun de nos pays de se doter de dispositions légales en matière de gestion des archives, souligne que *« même si les dirigeants d'un grand nombre de pays reconnaissent l'intérêt que présentent les archives, il revient (...) toujours au milieu archivistique de sensibiliser les autorités gouvernementales aux problèmes que pose la gestion des archives et de les aider à préciser le champ d'application de la législation en cette matière. »*²⁵

²⁴ Couture, Carol. "Rôle et champ d'application de la législation archivistique"[En ligne]. Adresse URL: <http://www.uff.br/mestcii/carol1.htm> (page consultée le 08 novembre 2005)

²⁵ Idem

B- Elaborer et vulgariser des normes adaptées au Service Public

A travers les rencontres professionnelles, les archivistes surtout ceux qui travaillent dans le service public se doivent de conjuguer leurs efforts pour élaborer des normes ou essayer d'uniformiser les normes qu'ils appliquent dans leurs Archives respectives. Les archivistes qui servent dans l'Administration Publique travaillent pour le triomphe des principes de solidarité. Par conséquent, les normes et méthodes de travail qu'ils sont appelés à élaborer doivent être au service de ces principes.

C- Une déontologie pour l'archiviste du service public

Pour ce faire, les archivistes du service public ont besoin de se donner un code de conduite morale ou une déontologie. Au-delà du cadre juridique déjà évoqué, doit exister un cadre éthique qui est censé guider l'archiviste travaillant dans le service public.

En effet, la déontologie du métier d'archiviste est fondée sur le principe de la préservation du patrimoine et de la mémoire. L'engagement dans la profession d'archiviste suppose une vocation, un dévouement à la cause de la préservation et de la protection du patrimoine.

Mais dans le service public, ce dévouement pour la cause de la sauvegarde du patrimoine prend encore un sens beaucoup plus civique et patriotique. L'archiviste ne travaille plus ici pour la préservation de n'importe quel patrimoine, il œuvre pour la sauvegarde d'un patrimoine public, collectif et même national. Il met sa compétence au service des principes qui fondent la vie communautaire.

Pour les archivistes qui travaillent dans l'administration publique, la satisfaction qui pourrait naître du fait d'avoir réussi à apporter une solution aux problèmes d'information constitue la seule vraie compensation aux désavantages matériels dont ils souffrent par rapport à leurs collègues du secteur privé.

Si toutes ces actions proposées ici – à savoir le respect effectif des dispositions existantes, leur réforme et la mobilisation des professionnels – sont coordonnées de façon à ce qu'elles impliquent aussi bien les décideurs que les professionnels, le Bénin pourra effectivement se féliciter d'avoir un service public moderne et efficace.

Mais pour ce faire, il est nécessaire que la volonté d'affronter les problèmes et de leur trouver des solutions existe de part et d'autre.

Section II : Une nouvelle approche de l'information au sein de la CNSS

A part le Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs qui est le seul Service doté d'un système d'information, les autres Services de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale continuent de fonctionner comme à l'accoutumée.

Il urge pourtant que la CNSS, pour assumer sa mission de service public, opte pour une politique de gestion des archives claire et élargie aux autres Services.

Une solution d'ensemble semble être ici la meilleure approche pour faire face aux exigences de la modernisation.

Paragraphe 1 : L'élaboration d'une stratégie globale en matière de gestion de l'information

A- L'élaboration d'une politique de gestion des archives

Pour que la Caisse atteigne le degré d'efficacité qu'ambitionnent ses dirigeants, il s'avère nécessaire qu'un débat s'instaure entre les cadres de l'institution sur l'approche qui devra être adoptée dans la gestion des archives. Sans vouloir influencer les résultats

éventuels d'un tel débat, nous nous bornerons à formuler des options qui peuvent éclairer les différents acteurs de ce débat.

La première observation concerne la démarche à suivre pour l'informatisation des archives. Faut-il opter pour un archivage exclusivement électronique et promouvoir d'emblée la disparition des archives papier résultant du fonctionnement de la Caisse ? Il est difficile de répondre à cette question. Toutefois, à l'état actuel de la législation archivistique béninoise et de la maîtrise de la technologie au sein la Caisse, on ne saurait conseiller une telle approche. Par contre ce qui serait souhaitable, ce serait la mise en place de deux systèmes parallèles d'archivage, l'un physique et l'autre électronique, l'un corrigeant les insuffisances de l'autre.

La deuxième observation est liée aux préalables qui doivent être définis avant la mise en place d'un système d'archivage élargi à toute la Caisse. Il s'agit de s'entendre sur les normes à suivre dans le traitement des archives aussi bien physiques qu'électroniques ; mais aussi sur les critères à suivre dans le choix des équipements (logiciels, supports informatiques,...) et des compétences à développer. Toutes ces questions doivent faire l'objet de discussions et surtout doivent impliquer la Section GDN qui actuellement est la seule instance s'occupant de l'archivage.

La troisième observation concerne les options à faire en ce qui concerne les ressources (humaines, financières et matérielles) que les autorités sont supposées mettre à la disposition de l'archivage car toute politique, pour qu'elle soit efficace exige des moyens. C'est ici le lieu de souligner l'importance de la construction d'un dépôt d'archives adapté à la conservation des documents de la Caisse. Il serait illusoire de croire qu'il suffirait de mettre en place des stratégies pour résoudre le problème des archives. Ces stratégies doivent être suivies d'une réelle volonté politique de la part des décideurs.

Dans ce même ordre d'idée, soulignons la nécessité de recruter des archivistes aussi bien compétents dans le traitement des documents d'archives que dans l'usage des Technologies de l'Information.

B- La création d'un Service d'archives

Il importe que les responsables de la Caisse prennent des mesures visant à la création d'un Service d'archives qui sera l'instance régulatrice en matière de politique et de stratégies liées à la gestion des archives de la Caisse. Il s'agit là donc d'un organe qui s'occupera de la conception et de la gestion d'un système d'information qui prenne en compte tous les documents résultant des activités de l'institution. La création d'un tel Service devra être formalisée par des textes officiels.

En effet, la prise d'une pareille décision ne peut se faire que par l'adoption officielle de textes qui définiront clairement les attributions du Service d'archives ainsi que la place qu'occupera ce dernier au sein de l'institution.

Il est souhaitable que ce Service soit structuré de façon à prendre en compte les deux aspects de l'archivage que sont l'archivage physique et l'archivage électronique. Les réflexions au sein de la Caisse se poursuivent et se centrent essentiellement autour de la création d'un Service qui aura des correspondants dans chaque Service de la Caisse.

En ce qui concerne l'archivage physique, ces correspondants se chargeront, sous le contrôle du Service des archives, de prendre soin de la gestion des archives d'utilité courante dans leurs Services respectifs. Au fur et à mesure que l'usage quotidien de ces archives diminue d'importance, elles devront être transférées au dépôt du Service d'archives. Le transfert de ces documents doit se faire sur la base de tableaux de tri et de gestion conçus par le Service d'archives en collaboration avec les correspondants des différents Services.

Quant à l'archivage électronique, il devra se faire suivant le même processus. Les correspondants, au niveau de leurs Services respectifs, se chargeront de préparer les documents qui sont censés être scannés au Service d'archives.

Les activités de ce Service se subdivisant en deux volets essentiels, on comprend aisément que pour bien fonctionner, il doit être constitué de deux sections, l'une s'occupant de l'archivage physique, et l'autre de l'archivage électronique.

Paragraphe 2 : La formation du personnel

Mais afin que toutes ces actions qui sont à initier pour l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique des archives puisse donner les résultats escomptés, elle doit s'inscrire dans le cadre d'une politique beaucoup plus globale de modernisation de la Caisse.

Il est à souhaiter que l'objet central de cette politique de modernisation soit le personnel. En effet, la modernisation ne se réalisera certainement pas par la seule acquisition d'équipement à la pointe de la technologie. Mais le personnel de la Caisse est le premier facteur de modernisation sur lequel il faut agir.

Les actions à réaliser en direction du personnel de la Caisse doivent d'une part, lui permettre d'acquérir les connaissances nécessaires pour s'adapter à ces réformes (l'informatisation des recherches et la gestion des documents d'utilité courante) et d'autre part, restaurer en son sein les principes fondateurs du service public.

En ce qui concerne les réformes, il est souhaitable qu'elles soient accompagnées de séances régulières de formations au cours desquelles non seulement le personnel aura l'occasion d'assimiler les apports des nouvelles technologies dans le processus d'informatisation des tâches mais aussi de se familiariser aux notions élémentaires de la pratique archivistique.

Quant à la restauration des principes du service public, il est également important d'instituer des journées de réflexion. En réalité, dans l'Administration en général, bon nombre d'agents et parfois même des cadres n'ont aucune idée du service public et de ses principes. On ne peut servir selon des principes que l'on est censé respecter si l'on ne connaît pas ces principes.

Ce sont là quelques approches de solution pour l'amélioration des prestations sociales de la Caisse. L'essentiel à retenir est que l'amélioration des prestations passe nécessairement par une politique conçue et appliquée de façon concertée par les décideurs et les agents qui sont concernés par la liquidation des dossiers et tout ceci en étroite collaboration avec la GDN.

Aussi bien au niveau national qu'au niveau de la Caisse, nous ne saurions dire que les approches proposées sont parfaites et ne peuvent souffrir d'aucune amélioration.

Toutefois c'est un effort de réflexion basé sur la ferme conviction que la pratique archivistique en tant que science de l'information peut aider à la mise en place d'une administration moderne, efficace et soucieuse des préoccupations des administrés.

CONCLUSION

Ce travail a souligné, à travers le rappel des principes du service public, la nécessité de sauvegarder ce qui nous reste d'un héritage vieux de plusieurs siècles. De cette réflexion, il ressort que le service public tel que connu aujourd'hui est l'aboutissement de plusieurs siècles d'évolution. Il est une institution qui est chargée de symboles très forts : solidarité, justice sociale et fraternité.

Il existe un réel danger aujourd'hui quant à la préservation de tous ces symboles. L'administration risque de se noyer dans le flux d'information, la difficulté de gérer les affaires rendant impossibles des prestations de qualité.

Néanmoins, l'espoir est permis. L'étude du cas de la CNSS avec l'introduction de la pratique archivistique dans le processus de liquidation des dossiers pension nous a amené à la conclusion que les prestations de vieillesse s'en sont trouvées grandement améliorées.

Toutefois, des insuffisances existent qui méritent d'être corrigées. Le système mis en place devra être élargi à toute la Caisse et pour cela, les réflexions doivent se poursuivre.

A cet effet, des recommandations ont été formulées qui peuvent inspirer les autorités de la Caisse dans la recherche des voies et moyens pour moderniser les prestations.

Aussi avons-nous constaté que les menaces que font planer l'avènement des Technologies d'Information sur le service public et ses valeurs de solidarité peuvent bien être exorcisées. Le tout dépendra de la volonté d'une part des professionnels de mener des actions conséquentes non seulement pour sensibiliser les décideurs et le grand public et d'autre part des décideurs politiques d'édifier un service public qui demeure toujours fidèle aux principes républicains.

Notre souhait est que ce travail soit un apport aux efforts que fournissent nos concitoyens à tous les niveaux pour l'édification d'une nation où la justice sociale serait une priorité. Notre seule ambition est de faire des propositions qui peuvent s'avérer utiles.

BIBLIOGRAPHIE

1- Ouvrages généraux

Vincent, Jean. "Guide Juridique". Dalloz, tome V, n °470, 1984, 230p.

Chevallier, Jacques. Le Service Public. Paris : PUF, 1991 (Que sais-je ? 2359). 127p.

2- Ouvrages spécialisés

Ecole Nationale des Chartes. Dictionnaire des archives : De l'archivage aux systèmes d'information, Paris: AFNOR, 1991.275p.

Direction des Archives de France. La pratique archivistique française. Paris: Archives Nationales,1993.630p.

Favier, Jean. Les archives. Paris : PUF, 2001 (Que sais-je ? 805).127p.

3- Mémoires

Chodatou, Cossi Alfred. Archives informatiques : Comment s'adapter à une évolution irréversible ?, Abomey-Calavi : ENA, 1999. 58p.

Hodonou, Lucette Carmen. Contribution à l'amélioration de la gestion des archives dans les entreprises publiques et semi-publiques du Bénin, Abomey-Calavi : ENA, 1999.69 p.

4- Sites Web

Sommermann, Karl-Peter."La conduite de l'action publique au XXIème siècle : nouvelles logiques, nouvelles techniques XXVème Congrès international des Sciences administratives 9 -13 Juillet 2001 - Athènes – Grèce Sous-thème I L'Etat de droit et l'administration publique au niveau mondial"[En ligne]. Adresse URL: <http://www.iiasisa/athens/Sommermann-F.pdf> (Page consultée le 08 Octobre 2005)

Hoyle, Michael."International Records Management Trust/World Bank Forum Evidence Based Governance in the Electronic Age"[En ligne]. Adresse URL: <http://www.acam.org/documents/issue32/hoyle.pdf> (page consultée le 08 octobre 2005)

Direction du Développement et de la Coopération et des Archives Fédérales Suisses. "Information et bonne gouvernance "[En ligne]. Adresse URL: <http://www.unige.ch/fued/wsis/DOC/079FR.PDF> (Page consultée le 05 octobre 2005)

Mnjama, Nathan. "Combating Corruption through efficient Records Management "[En ligne]. Adresse URL: <http://www.ahm.uem.mz/esarbic/docs/nathan.pdf> (Page consultée le 10 Octobre 2005)

Couture, Carol. "Rôle et champ d'application de la législation archivistique"[En ligne]. Adresse URL: <http://www.uff.br/mestcii/carol1.htm> (page consultée le 08 novembre 2005)

5- Autres sources

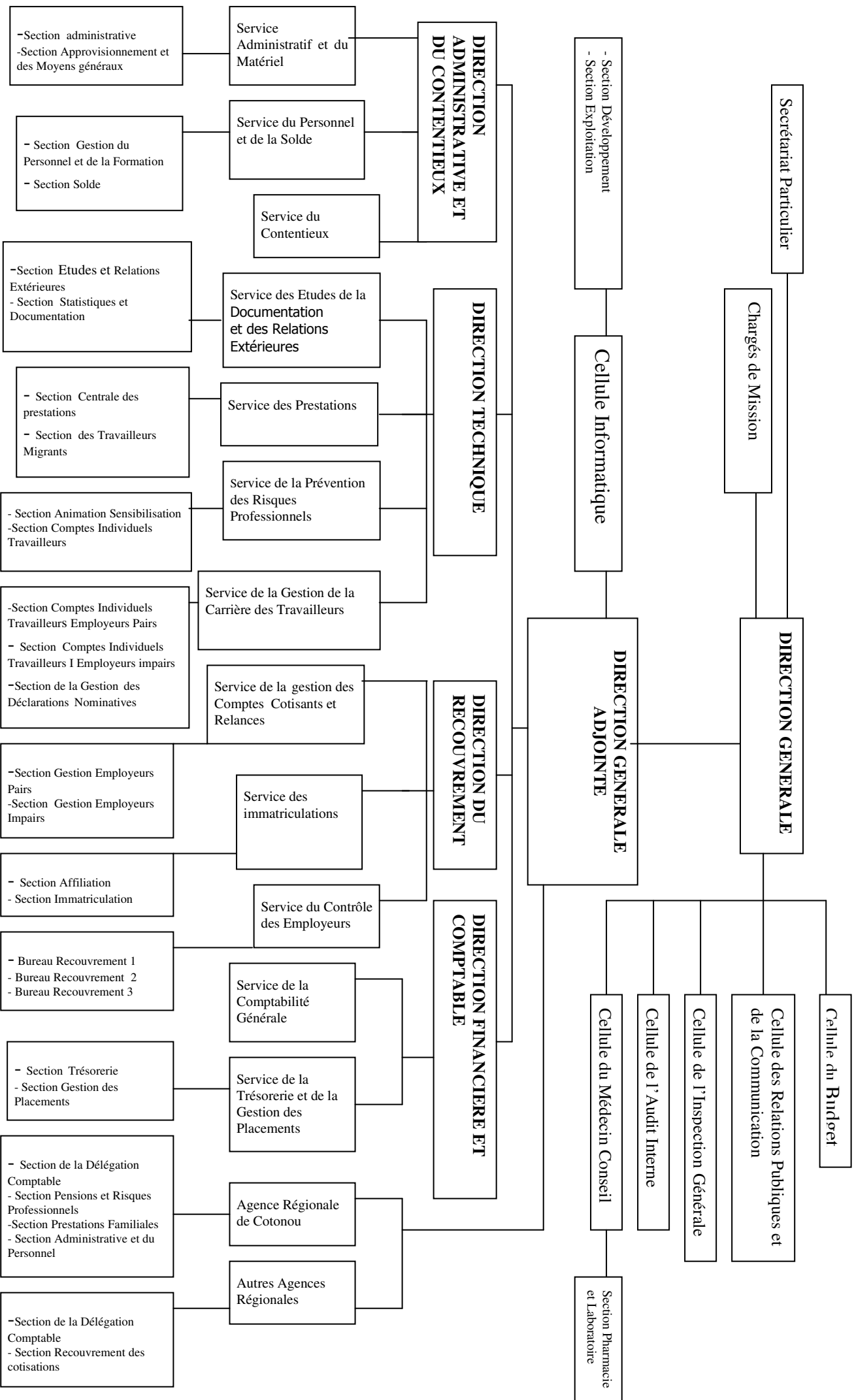
Décret n°90-384 du 04 décembre 1990 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales.

Décision n° 016/05/DG/DAC-SPS du 11 avril 2005 portant attributions, organisation et fonctionnement de la CNSS.

Loi 98-019 du 21 mars 2003 portant code de Sécurité Sociale en République du Bénin.

ANNEXES

ORGANIGRAMME DE LA CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE



Annexe2

Questionnaire de recherche

*Je suis **BOCO Christelle**, étudiante en fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature. Je suis en train de rédiger un mémoire sur la pratique archivistique à la CNSS. Afin de mieux cerner tous les contours de mon thème de mémoire intitulé : **Améliorer le service public par la pratique archivistique : cas de la CNSS**, ce questionnaire a été élaboré pour recueillir vos apports. La confidentialité des réponses que vous donnerez est totalement garantie.*

Nous vous remercions d'avance des réponses promptes que vous voudriez bien nous donner.

Renseignements facultatifs

Nom : _____ Prénom(s) : _____

Renseignements nécessaires

Service : Prestations Familiales

- 1- Qu'est-ce que le Service Public selon vous, quels sont ses principes et sa mission ?

- 2- La CNSS étant du domaine parapublic, pensez-vous que ces principes sont observés comme cela se doit à travers les prestations? _____

- 3- Quel est selon vous le délai moyen pour le traitement d'un dossier assuré dans votre service ? _____
- 4- En êtes-vous satisfait ? Oui Non Pourquoi ? _____

Questionnaire de recherche

*Je suis **BOCO Christelle**, étudiante en fin de formation à l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature. Je suis en train de rédiger un mémoire sur la pratique archivistique à la CNSS. Afin de mieux cerner tous les contours de mon thème de mémoire intitulé : **Améliorer le service public par la pratique archivistique : cas de la CNSS**, ce questionnaire a été élaboré pour recueillir vos apports. La confidentialité des réponses que vous donnerez est totalement garantie.*

Nous vous remercions d'avance des réponses promptes que vous voudriez bien nous donner.

Renseignements facultatifs

Nom : _____ Prénom(s) : _____

Renseignements nécessaires

Service : SGCT

- 1- Qu'est-ce que le Service Public selon vous, quels sont ses principes et sa mission ?

- 2- La CNSS étant du domaine parapublic, pensez-vous que ces principes sont observés comme cela se doit à travers les prestations? _____

- 3- Quel est selon vous le délai moyen pour le traitement d'un dossier assuré dans votre service ? _____
- 4- En êtes-vous satisfait ? Oui Non Pourquoi ? _____

- 5- La plupart des assurés sont-ils satisfaits de ce délai ? _____

TABLE DES MATIERES

DECLARATION D'ENGAGEMENT	I
DEDICACE	II
REMERCIEMENTS	III
ABSTRACT	IX
SOMMAIRE	X
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : Présentation du Service Public, de la pratique archivistique et de la CNSS	3
Chapitre I : Généralités	5
Section I : Définition conceptuelle	5
Paragraphe 1: Le Service Public et ses principes fondamentaux.....	5
A- Le Service Public.....	5
B- L'Origine, l'historique et les principes du Service Public.....	6
1- L'Origine et l'historique du Service Public.....	6
2- Les principes du Service Public.....	7
Paragraphe 2 : La pratique archivistique.....	8
Section II : La pratique archivistique et l'Administration Publique	9
Paragraphe 1 : Les erreurs du passé : la perception générale des archives dans l'Administration.....	9
Paragraphe 2 : La nouvelle approche archivistique.....	10
A- La théorie des trois âges.....	10
B- La fonction archives comme instrument de gestion.....	11
C-Archivistique et les nouvelles technologies.....	11
D- Archives et Services Publics.....	12
Chapitre II : Etude de cas : la Caisse Nationale de Sécurité Sociale	14
Section I- Présentation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale	14
Paragraphe 1 : Historique de la CNSS.....	14
Paragraphe 2 : Mission, organisation et fonctionnement de la CNSS.....	15
Section II – La pratique archivistique à la CNSS	17

Paragraphe 1 : Typologie des documents d'archives.....	18
A- Les documents administratifs, comptables et financiers.....	18
B- Les documents techniques.....	18
Paragraphe 2 : La gestion des documents à la CNSS.....	19

DEUXIEME PARTIE : Impact de la pratique archivistique sur la qualité des prestations de la CNSS.....22

Chapitre I : Quelques apports de l'archivistique à l'amélioration des prestations de la CNSS..... 23

Section I : La présentation du Service de la Gestion de la Carrière des Travailleurs (SGCT)..... 25

Paragraphe 1 : Structure, activités détaillées du SGCT.....	23
A- Structure du SGCT.....	23
B- De la reconstitution de la carrière.....	24
Paragraphe 2 : Le système de gestion des listes nominatives.....	25

Section II : Une étude comparative du SGCT et des Prestations Familiales.....27

Paragraphe 1 : Restitution des résultats de l'enquête sur les deux services.....	27
Paragraphe 2 : Confrontation des données et interprétation.....	30

Chapitre II – Perspectives et Approches de Solutions.....32

Section I : Une nouvelle politique nationale des Archives.....32

Paragraphe 1 : Application des textes régissant la pratique archivistique et leur réforme.....	33
A- L'application effective des textes en vigueur.....	33
B- La réforme de la législation archivistique.....	34
1- Renforcer le rôle régulateur des Archives Nationales.....	34
2- Des dispositions pénales.....	35
3-Des archives électroniques.....	35
4- Le statut de l'archiviste.....	38

Paragraphe 2 : Renforcer le rôle des Associations Professionnelles.....39

A- La sensibilisation du grand public et des décideurs.....	39
B-Elaborer et vulgariser des normes adaptées au Service Public.....	40
C-Une déontologie pour l'archiviste du Service Public.....	40

Section II : Une nouvelle approche de l'information au sein de la CNSS.....41

Paragraphe 1 : L'élaboration d'une stratégie globale en matière de gestion de l'information.....	41
A- L'élaboration d'une politique de gestion des archives.....	41
B- La création d'un Service d'archives.....	43
Paragraphe 2 : La formation du personnel.....	44

CONCLUSION GENERALE.....	46
BIBLIOGRAPHIE.....	48
ANNEXES.....	i
TABLE DES MATIERES.....	vii

IDENTIFICATION DU JURY

1-Président du jury : Mme Geneviève SOHOUEYOU

2-Vice-président : M. Gilles YEKPON

3-Membre : Mr Gérard TONOUMASSOU