



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)

\*\*\*\*\*

CENTRE DE FORMATION AUX CARRIERES DE L'INFORMATION

\*\*\*\*\*

**MEMOIRE DE FIN DE FORMATION AU CYCLE I POUR  
L'OBTENTION DU DIPLOME DE TECHNICIEN SUPERIEUR**

**OPTION** : Sciences et techniques de  
L'information Documentaire (STID)

**FILIERE** : Archivistique

Année académique : 2011-2012

**STRATEGIE POUR UNE MEILLEURE  
CENTRALISATION, SECURISATION ET  
GESTION DES ARCHIVES DE LA NSIA  
Assurances**

Réalisé et soutenu par :

*Marlène Vérane E. CAPO-CHICHI*

Sous la direction de :

Maitre de stage :

Directeur de mémoire :

Mme Gladys F. CAPO-CHICHI  
ZOUNHON

Mme Eloïse DEDEGBE

Directeur de l'Administration et  
des Ressources Humaines à la  
culturel NSIA Assurances

Archiviste-Documentaliste et  
Administrateur/Conseiller

Mars 2013

## ***IDENTIFICATION DU JURY***

**PRESIDENT DU JURY : Mme Marie-Reine COSSI**

**VICE-PRESIDENT DU JURY : M. Jérôme NOUHAÏ**

**MEMBRE DU JURY : Mme Koubourath OSSENI**

***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.***

## ***DEDICACES***

### **A**

➤ **DIEU**

Merci Seigneur pour Ta présence, Ta permanente protection et Ton incommensurable amour. Sans Toi, ce travail ne pourrait voir le jour.

➤ **Alphonse CAPO-CHICHI**

Si j'avance vers de nouveaux horizons, c'est grâce à toi papa. Ceci est le fruit de tous tes efforts. Que l'Eternel daigne te combler de ses bienfaits te donner santé et longévité. Infiniment merci pour ton amour et ta présence.

➤ **Julienne SOSSA CAPO-CHICHI**

Me voir réussir a toujours été ton souci premier maman. Voici le fruit de tes multiples nuits sans sommeil. Merci pour tout ton amour maternel et ta présence. Je ne sais ce que je serais devenue si tu n'étais pas là. Merci maman.

➤ **Mes sœurs : Eureka, Dulcina, Bethsabée, Jaline**

➤ **Mon frère Hermel,**

➤ **Hermione AYEKO** je te suis infiniment reconnaissante pour ton soutien tout au long des trois années passées à l'ENAM et lors de la rédaction de ce mémoire. Que l'Eternel daigne te le rendre au centuple. Merci pour tout

## ***REMERCIEMENTS***

Nos sincères remerciements vont à l'endroit de :

- Mme Eloïse DEDEGBE ZOUNHON pour avoir accepté diriger ce travail et surtout pour avoir répondu présente à mes multiples sollicitations.
- M. Alain HOUNGUE DG NSIA Assurances (Bénin) pour m'avoir permis d'effectuer mon stage au sein de l'entreprise
- M. Appolinaire GBAGUIDI et son épouse Eudoxie CAPO-CHICHI pour leur soutien moral et leurs multiples conseils
- Lionel YAHOUEDEOU
- Mme Rufine AYEKO pour son soutien moral et spirituel
- M. Kader KPADONOU pour ses multiples conseils
- Mme Flore C. GBAGUIDI
- M. Julien DJOSSE
- Tous les enseignants du CEFOCI
- Tout le personnel de la Direction Générale NSIA Assurances, en particulier M. Ulrich POENOU
- M. Gautier HOUINSOU et Mme Victoire OGATCHA pour leurs soutiens
- Tous les autres stagiaires : Bauclaire, Crédo, Irmann, Pacôme, Fayçal et Kevin pour les agréables moments passés ensemble
- Stella KANEHO pour son soutien et ses conseils
- Bethsabée CAPO-CHICHI, Hermione AYEKO et Estelle TOUPE pour les souffrances endurées ensemble
- Ella HOUTOUKPE et Dorcas NASSARA pour tout leur soutien moral tout au long de la réalisation de ce mémoire
- A tout mes camarades de promotion en particulier : Ghislaine AKOMIA, Eléonore KOUGNIAZONDE, Eurydice ACHEMEY, Sérafin TOZO, Pernelle MISSIHOUN et Germaine HINVI pour tous les moments passés ensemble.

## ***LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS***

**BD** : Bureau Direct

**CIMA** : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

**DUA** : Durée d'Utilité Administrative

**NSIA** : Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances

**PAPME** : Agence de Promotion des Petites et Moyennes Entreprises

**BIBE** : Banque Internationale du Bénin

## ***LISTE DES TABLEAUX***

	<b>Page</b>
<u>Tableau 1</u> : Regroupement des problèmes par centres d'intérêt.....	31
<u>Tableau 2</u> : Tableau de bord de l'étude.....	38
<u>Tableau 3</u> : Perception de la notion d'archives.....	45
<u>Tableau 4</u> : Politique de gestion des documents.....	47
<u>Tableau 5 et 6</u> : Gestion des documents.....	47
<u>Tableau 7</u> : Accès aux documents.....	49
<u>Tableau 8</u> : Causes de l'absence d'un service de pré-archivage.....	50
<u>Tableau 9</u> : Cause de l'absence d'un archiviste spécialisé au service de la compagnie.....	51
<u>Tableau 10</u> : Création d'un service central.....	52
<u>Tableau 11</u> : Données de l'enquête avec les agents du cabinet.....	53

## ***LISTE DES PHOTOS***

### **Page**

Photo 1 : Boîtes d'archives restées ouvertes après une recherche et le mauvais positionnement des boîtes d'archives dans l'ancien magasin.....24

Photo 2 : Magazines et revues en assurances entassés dans des cartons.....24

Photo 3 : Le fonds constitué en 2011, non traité et entassé dans des cartons...25

Photo 4 : Documents entassés dans un sac de jute .....25

Photo 5 ;6 et7 : Quelques photos de la salle de conservation des archives à la Direction Générale NSIA-Bénin.....27

## ***GLOSSAIRE DE L'ETUDE***

**Archives** : ensemble des documents, quels que soient leur nature, leur date, leur forme et leur support matériel, élaborés ou reçus par une personne physique ou morale de droit public ou privé, dans le cadre de ses activités. Ces documents sont organisés et conservés à des fins scientifiques administratives et culturelles (décret N° 2007-532 du 02 novembre 2007 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales).

**Archives courantes ou documents actifs** : Ensemble des documents encore nécessaires à la conduite quotidienne des activités administratives.

**Archives intermédiaires ou documents semi-actifs** : Ensemble des documents ayant perdu leur valeur administrative et opérationnelle immédiate mais qui doivent être conservés temporairement pour des besoins administratifs ou juridiques.

**Archives historiques ou définitives** : ensemble des documents qui après évaluation sont conservés sans limitation de durée.

**Assurance** : contrat par lequel un assureur garantit le versement d'une somme d'argent à un assuré en cas de sinistre

**Cadre de classement** : outil de gestion qui permet de répartir en catégorie les documents produits ou reçus

**CIMA** : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

**Coassurance** : assurance simultanée d'un même risque par plusieurs assureurs, dans la limite de la valeur du bien garanti.

**Code CIMA** : code des assurances, auxquelles se réfèrent toutes les compagnies d'assurance membres de la CIMA.

**Durée d'Utilisation Administrative (DUA) :** Délai exprimé en années pendant lequel un document est indispensable à l'activité d'un service pour des raisons juridiques ou des impératifs de gestion.

**Fonds d'archives :** ensemble de documents de toute nature réunis automatiquement et organiquement, créés et/ou accumulés et utilisés par une personne physique ou morale ou par une famille dans l'exercice de ses activités ou de ses fonctions.

**Gestion des archives :** contrôle planifié, systématique et précis des normes et procédures régissant la création, l'évaluation, l'accroissement, la classification, la description, l'indexation, la diffusion et la préservation des archives.

**Instruments de recherche :** document imprimé ou non, énumérant ou décrivant un ensemble de pièces d'archives de manière à les faire connaître aux chercheurs scientifiques et administratifs.

**Manuel de procédures des archives :** C'est un document qui renseigne sur les diverses opérations intervenant dans la gestion des archives depuis leur création jusqu'à leur sort final.

**Politique de gestion des archives :** c'est une façon concertée et réfléchie de mettre en place les moyens qui permettent d'organiser et de traiter de façon efficace et rentable l'ensemble des archives courantes, intermédiaires et définitives que génère une organisation dans le cadre de ses activités.

**Réassurance :** opération par laquelle une compagnie d'assurances, après avoir assuré un client, se couvre de tout ou partie du risque, en s'assurant à son tour auprès d'une ou de plusieurs autres compagnies.

**Stratégie :** selon le dictionnaire Larousse, stratégie c'est l' « art de coordonner des actions, de manœuvrer habilement pour atteindre un but ». Dans notre étude, le terme "stratégie" indique un ensemble de mécanisme mis en place pour

permettre l'application et la mise en œuvre efficace et efficiente d'une politique de gestion des archives.

**Tableau de gestion** : Tableau dressant un recensement systématique des documents d'archives produits ou reçus par un service, en précisant pour chacun d'eux, la durée d'utilité administrative et le sort final des documents.

## ***RESUME***

Aujourd'hui, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à prendre conscience de l'importance d'une bonne organisation et gestion de leurs archives. Notre stage de fin de formation, s'est déroulé au sein de la société dénommée NSIA Assurances. Les observations notées au cours de notre stage nous ont permis de relever de nombreuses insuffisances. Il en ressort trois (03) différentes problématiques. La problématique de notre étude est relative à la nécessité de création d'une section « Archive et Documentation » au profit de la NSIA Assurances.

Le problème général identifié est relatif à l'inexistence d'une politique continue de gestion des archives de la compagnie. Il se manifeste à travers :

- ✓ émiettement des documents dans les bureaux ;
- ✓ retard observé dans le traitement des fonds existants ;
- ✓ inexistence d'une prise en charge des documents d'archives dès leur création.

Notre objectif général est d'identifier un système efficient de gestion des archives pour la NSIA Assurances. Pour atteindre cet objectif général, nous avons défini trois objectifs spécifiques relatifs aux trois problèmes spécifiques.

Nous avons ensuite formulé des hypothèses puis procéder à leur vérification à travers des enquêtes au moyen de questionnaires d'enquêtes. De l'analyse des données issues de ces enquêtes, toutes nos hypothèses ont été validées. Nous avons, pour finir, proposé des solutions pour palier aux différents problèmes identifier, puis des recommandations pour leur mise en œuvre effective.

# ***SOMMAIRE***

## **INTRODUCTION GENERALE**

### **CHAPITRE PRELIMINAIRE: Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique**

#### **SECTION 1. Cadre institutionnel de l'étude et observations de stage**

Paragraphe 1 : Présentation du cadre institutionnel de la NSIA-Bénin

Paragraphe 2 : Observations de stage à la NSIA-Bénin : constats sur l'organisation des archives de la NSIA-Bénin

#### **SECTION 2. Ciblage de la problématique de l'étude**

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

Paragraphe 2 : Spécification et détermination des séquences de résolution de la Problématique retenue

### **CHAPITRE PREMIER : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude**

#### **SECTION 1. Cadre théorique et méthodologique de l'étude**

Paragraphe 1 : Cadre théorique de l'étude : Objectifs, hypothèses et revue de littérature

Paragraphe 2 : Méthodologie adoptée pour la collecte des données

#### **SECTION 2. Analyse des données et vérification des hypothèses**

Paragraphe 1 : Mobilisation, collecte et traitement des données

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

### **CHAPITRE DEUXIEME : stratégies pour une meilleure centralisation, sécurisation et gestion des archives de la NSIA-Bénin**

#### **SECTION 1. Approches de solution**

Paragraphe 1 : Approches de solution pour la centralisation des documents de la compagnie et la prise en charge des documents dès leur création

Paragraphe2 : Approches de solution au retard observé dans le traitement des fonds

#### **SECTION 2. Conditions et recommandations pour une mise en œuvre effective de la stratégie de centralisation, de sécurisation et de gestion des archives de la NSIA**

Paragraphe 1 : Suggestions à l'endroit des dirigeants de la Compagnie

Paragraphe 2 : Recommandations à l'endroit du personnel de la NSIA-Bénin

## **CONCLUSION GENERALE**

***INTRODUCTION GENERALE***

Autrefois considérées comme un tas de vieilleries encombrantes et indésirables, les archives sont aujourd'hui dans nos administrations, de plus en plus perçues comme le canal le plus sûr de la continuité des activités administratives. Cette réalité tarde à s'inscrire dans nos us et coutumes. Toutefois, nous constatons aujourd'hui que les entreprises sont de plus en plus nombreuses à prendre conscience de l'importance de l'organisation et de la conservation de leurs documents d'archives. Elles s'attellent donc à développer des mécanismes pour gérer leurs documents d'archives. Cette prise en main des documents passe, soit par le recours à un cabinet d'archivage ou de gestion des archives pour des prestations ponctuelles périodiques, soit par la création au sein même des entreprises, d'une fonction de gestion des archives assorti du recrutement d'un professionnel. C'est la première méthode que la NSIA Assurances a suivi en 2007 en confiant à un cabinet, l'organisation des archives intermédiaires et définitives constituées depuis la création de l'entreprise en 1998.

Le traitement des documents d'archives, pour être utile, efficace et permettre d'atteindre les objectifs de communication donc de recherche en informations, doit être effectué de façon continue et sa maintenance doit être assurée. Tout fonds documentaire qui a subi un traitement et dont le traitement n'a pas fait l'objet d'une maintenance permanente est sujette à une désorganisation, à l'instauration d'un nouveau désordre et à un perpétuel recommencement.

Ainsi, le recours à un cabinet pour un traitement ponctuel périodique des documents d'archives doit forcément être suivi du recrutement d'un spécialiste pour maintenir l'ordre établi et prendre en charge les documents dès leur création. Ce qui malheureusement n'avait pas été le cas à la NSIA Assurances. Cette situation a eu pour conséquences, la reconstitution du désordre et le

recours répété au cabinet. A ces problèmes s'ajoute celui relatif à la centralisation, la responsabilisation et la sécurisation des documents en cas de rupture de contrat du cabinet. C'est donc pour aider l'entreprise à remédier à ces situations et compte tenu de l'intérêt de l'existence d'un service de pré-archivage au sein d'une entreprise que nous avons choisi de porter notre réflexion sur le thème « **STRATEGIE POUR UNE MEILLEURE CENTRALISATION, SECURISATION ET GESTION DES ARCHIVES DE LA NSIA ASSURANCES** » ; étant entendu que la gestion de l'information documentaire est loin d'être l'affaire d'une personne ou d'un groupe isolé.

Notre travail à été réalisé dans l'optique d'aider les dirigeants de la compagnie à prendre conscience de l'intérêt et de l'utilité de la création du service des archives au sein de l'entreprise ; puis du recrutement d'un ou des archivistes professionnels pour son animation. Cette dernière proposition a pour objectif de pallier aux insuffisances constatées dans la gestion des documents d'archives par le recrutement d'un cabinet. La recherche de solutions face à ce problème nous permet de mettre l'accent sur les trois points fondamentaux suivants :

- la centralisation dans la gestion des archives à travers la nécessité de la création d'un service de pré-archivage central qui prend en compte toutes les archives de l'institution ;
- la sécurisation de la gestion des archives et de l'information : avantage de l'existence d'un archiviste au service de la compagnie ;
- la gestion des archives qui passe nécessairement par la centralisation et la présence d'un archiviste professionnel.

Cette étude sera présentée en trois chapitres. Nous commencerons par présenter dans un chapitre préliminaire le cadre institutionnel qui nous a servi

de cadre de réflexion, puis nous rapporterons les observations de stage que nous avons pu noter. Nous exposerons ensuite la méthodologie adoptée pour réaliser l'étude et résoudre les problèmes identifiés (Chapitre premier). Nous finirons cette étude par des propositions de solutions aux problèmes identifiés, suivies de recommandations pour leur mise en œuvre (Chapitre deuxième).

**CHAPITRE PRELIMINAIRE**

***CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE,  
OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA  
PROBLEMATIQUE***

## **SECTION1. Cadre institutionnel de l'étude et observations de stage**

La **NSIA Assurances** est un groupe présent dans la sous région Ouest Africaine et centrale. Le stage pratique que nous avons effectué s'est déroulé à la Direction Générale de la filiale NSIA Assurances (Bénin). Nous ne saurions aborder notre étude sans au préalable situer le cadre et le contexte dans lesquels s'est déroulé notre travail de recherche.

### **Paragraphe 1 : présentation du cadre institutionnel de la NSIA Assurances (Bénin)**

Le **groupe NSIA Assurance-Banque** est une société interafricaine d'Assurances et de Banque créé par **Jean Kacou DIAGOU**. La Direction Générale de la **NSIA Assurances** (qui a servi de cadre de stage pour la rédaction de notre travail de recherche), se situe sur le Boulevard Saint Michel et précisément en face du Hall des Arts. Notons que le siège social du groupe se trouve à Abidjan en Côte d'Ivoire.

Avant de présenter la compagnie, faisons une brève présentation du secteur des assurances dans notre pays.

#### **I. Présentation générale du secteur des assurances au Bénin**

On entend par assurance le contrat par lequel un assureur garantit les versements d'une somme d'argent à un assuré en cas de sinistre. Au Bénin, le secteur des assurances est scindé en deux grandes branches : la branche Vie et la branche Incendie Accident Risques Divers et Transports (IARDT). Ce secteur d'activité a subi au fil du temps et au rythme de l'histoire politique du pays, de

profondes mutations. Depuis les années 60, nous avons noté l'apparition des sociétés à gestion privée telles que :

- l'Union des Assurances de Paris (UAP) et
- les Assurances Générales de France (AGF).

Par la suite, on assiste à la création d'une seule société d'assurance à savoir la société nationale d'Assurances et de Réassurances (SONAR) qui est le fruit de l'entière nationalisation du secteur, pour la gestion de tous les risques.

Vers la première moitié des années 1990, il a été procédé par l'Etat béninois à la privatisation puis à la libéralisation des deux branches du secteur des assurances. Il s'agit de la branche Vie et de la branche Incendie Accident Risque Divers et Transports.

En effet, la libéralisation du secteur des assurances au Bénin qui a été annoncée en 1994, a permis la reconstitution graduelle du marché des assurances. Ce marché comprend à ce jour :

Sept (07) sociétés spécialisées dans la branche IARDT. Il s'agit de :

- l'Africaine des Assurances (AA) ;
- la NSIA Assurances ;
- la Fédérale d'Assurances (FEDAS) ;
- Allianz Assurances ;
- la Générale des Assurances du Bénin (GAB) ;
- les Assurances Générales de France au Bénin (AGF-Bénin) et enfin
- la Société Africaine d'Assurances et de Réassurances du Bénin (SAARB)

Six (06) sociétés sont spécialisées dans la branche Vie. Il s'agit de :

- l'Union Béninoise d'Assurances Vie (UBA-Vie) ;
- les Assurances et Réassurances du Golfe de Guinée (ARGG) ;

- la Colina Vie Bénin (Colina) ;
- l'Avie Assurances (AVIE) ;
- la NSIA Vie Assurance ;
- la Société d'Assurances pour le Développement Economique et Social du Bénin (SADES Bénin) ;

La NSIA Assurances où nous avons effectuée notre stage intervenait uniquement dans la branche IARDT jusqu'en 2005 où elle créa sa filiale Vie.

## **II. Présentation du Groupe NSIA Assurances**

### **1. Historique de la NSIA Assurances**

La première société du groupe, **Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance de la Cote d'Ivoire** a été créée en janvier 1995 à l'initiative de Monsieur **Jean Kacou DIAGOU** soutenu par une équipe de professionnels avertis et d'opérateurs privées ivoiriens. Elle est constituée en société anonyme au capital social de 300.000.000 de FCFA entièrement libéré et détenu par les opérateurs privées ivoiriens. Elle a démarré ses activités en juillet 1995 et a réalisé au 31 décembre de cette même année un chiffre d'affaires de neuf cents millions (**900 000 000**) de FCFA.

A la faveur du désengagement des **Assurances Générales de France International (AGF)**, du secteur africain de l'assurance et plus précisément de la Côte d'Ivoire du Togo et du Mali, **NSIA Cote d'Ivoire** racheta « les **Assurances Générales de Côte d'Ivoire** » (**AGCI**), filiale ivoirienne de l'**AGF International**, et acquiert par la même occasion « les **Assurances Générales de Côte d'Ivoire-Vie** » (**AGCI-Vie**), filiale de l'**AGCI-IART**. Dès lors, sa croissance commença. En 1997, la capacité financière de la société est renforcée par l'augmentation de son capital social porté à cinq cent cinquante millions (550.000.000) de FCFA. C'est ainsi que le groupe participa à la création de deux nouvelles sociétés parmi

lesquelles on peut citer la **Nouvelle Société d'Assurances du Bénin (NSAB)** créée en Janvier 1998 avec un capital social de trois cent millions (300.000.000) de FCFA.

**NSAB** obtient son agrément par l'arrêté n°275/MF/DC/DGAE/DCA du 07 mai 1998. Le 1<sup>er</sup> Janvier 2006, dans un souci d'identité du groupe, elle change de dénomination et devient la **Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances du Benin (NSIA-Bénin)**. De six cent millions de FCFA (600.000.000) en 2000 puis à un milliard de FCFA (1.000.000.000) à la fin de l'année 2003, le capital social de la NSIA Assurances est passé à un milliard cinq cent millions de FCFA (1.500.000.000) à la fin de l'exercice 2007. Le capital de la NSIA Assurances est entièrement libéré et réparti comme suit : 54% pour les nationaux (société privées et particuliers) ; 46% propriété de la NSIA-Côte d'Ivoire. Aujourd'hui, la croissance du groupe (19 sociétés d'assurances, 02 banques, une société de gestion et d'intermédiation, une société d'informatique et un HOLDING) a contribué à déposer une marque : la dénomination Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances a fait place à la marque NSIA Assurances. Désormais toutes les sociétés du groupe sont dénommées NSIA Assurances pour la branche IARDT et NSIA Vie Assurances pour la branche "vie"

**NSIA Assurances (Bénin) ex NSAB** s'impose sur le marché béninois des assurances depuis sa création. Par sa nouvelle vision de l'assurance africaine elle se fait remarquer par son professionnalisme et une réactivité sans pareil. Les résultats obtenus confirment donc sa notoriété sur ce marché. Elle est en effet classée au rang de deuxième compagnie d'assurances sur le marché des assurances au Bénin classement effectué en fonction du chiffre d'affaires et malgré le climat de concurrence aigüe qui prévaut. Pour maintenir cette place, la NSIA Assurances s'est dotée de moyens pouvant lui permettre d'avoir une

satisfaction optimale de la clientèle ; et c'est dans cette optique que la compagnie a mis en place une nouvelle stratégie de gestion de la clientèle à savoir : le management de la qualité qui fait de chaque client une préoccupation majeure à travers la disponibilité de son personnel, sa grande capacité d'écoute ainsi que sa capacité d'anticipation et d'innovation.

Par ailleurs, toujours dans la recherche de la satisfaction de la clientèle, **NSIA Assurances** créa en 2005 sa filiale vie dénommée **NSIA Vie Assurances**.

## **2. Missions et prestation de la compagnie**

La **NSIA Assurances**, dirigée par monsieur **Alain Lath HOUNGUE** offre des produits dénommés « produits non vie ». A cet effet, les prestations de la Compagnie vis-à-vis de sa clientèle concernent soit la réparation de dommages causés aux biens de l'assuré (assurances de dommages), soit la réparation à la place de l'assuré des dommages causés par lui à autrui (assurances de responsabilité).

Dans la perspective de remplir au mieux ses missions, NSIA Assurances touche tous les types de clients (particuliers, entreprises, commerçants, artisans, ONG, institutions,...) et offre une gamme très variée de produits aussi bien classiques que novateurs dans les branches d'assurances IARDT suivantes :

- transport : marchandises et corps transportés par voie maritime aérienne et terrestre ;
- automobile ;
- multirisque habitation,
- risques de responsabilité civile ;
- assistance voyages ;
- assistance hospitalisation ;

- assistance santé (valable en Afrique à l'exception de l'Afrique du nord et du sud ;
- individuelle accidents ;
- risques informatique ;
- multirisque professionnelle, industrielle, commerciale ;
- assistance forfait hospitalier.

La filiale **NSIA-Vie Assurances** dirigée par Monsieur **Edmond BOSSOU**, propose des produits vie tels que :

- assistance retraite ;
- assistance pension ;
- assistance étude ;
- assistance funérailles ;
- assistance vitalis (dépenses liées à la santé de l'assuré dès la retraite) ;
- NSIA Alôdo (suite au décès du parent assuré, la NSIA vie Assurance s'engage à payer la scolarité de l'enfant bénéficiaire jusqu'à la fin du cycle défini au contrat).

Les diverses prestations de la compagnie sont assurées un peu partout sur toute l'étendue du territoire national, par l'intermédiaire d'agences principales appelées "Bureaux Directs", d'agences générales, de sociétés de courtage mandataires de la société. Ils représentent la vitrine de la compagnie et sont chargés de la présentation et de la vente des produits à la clientèle.

Les Bureaux Directs (BD) sont au nombre de deux (02), à savoir :

- ✓ Bureau Direct de Steinmetz (Cotonou) ;
- ✓ Bureau Direct Nord (Parakou)

La NSIA Assurances compte une vingtaine d'agences générales. Elle collabore avec une dizaine de courtiers et entretient des relations partenariales avec les structures bancaires telles que : ECOBANK, DIAMOND BANK, BIBE et l'Agence de promotion des petites et moyennes entreprises (PAPME).

### **3. Structuration administrative de la NSIA Assurances**

La nécessité d'une bonne organisation à travers la mise en place de structures bien déterminées s'avère indispensable pour le fonctionnement de tout système. La structure organisationnelle et administrative de la Compagnie se compose comme suit :

#### ❖ Le Conseil d'Administration (CA)

Il dispose des pouvoirs les plus étendus en ce qui concerne la gestion des biens et affaires de la société ainsi que pour faire ou autoriser tous les actes relatifs à son objet. A ce titre, le **CA** :

- ✓ représente la société vis-à-vis des tiers et de toute autre administration ;
- ✓ autorise l'établissement des agences et succursales partout où il juge utile ;
- ✓ nomme et révoque tout Directeur ;
- ✓ fixe les salaires ;
- ✓ élabore et arrête les comptes financiers de l'année.

Il est composé de 10 membres : un président et neuf administrateurs. Les décisions prises par le Conseil d'Administration peuvent être attestées par le président ou par une délégation de pouvoir donnée à une ou plusieurs autre (s) personne (s) par le président.

### ❖ La Direction Générale

Le Directeur Général est nommé par le Conseil d'Administration. Il coordonne les activités des directions techniques en vue du bon fonctionnement de l'entreprise. A ce titre, la Direction Générale conçoit, prévoit, organise, administre, commande et contrôle toutes les activités de l'entreprise. Elle est garante du règlement intérieur, négocie et signe les traités de réassurances et tous les traités qui engagent la compagnie. Pour atteindre ses objectifs, certains services lui sont rattachés. Il s'agit de :

#### ▪ L'Assistante du Directeur Général

Elle joue le rôle d'intermédiaire entre la Direction Générale et les Directions ou les départements. Elle est chargée de l'exécution des tâches du secrétariat de la Direction Générale, de la réception et de l'enregistrement du courrier. Elle s'occupe également de la gestion de l'agenda du Directeur Général, de l'organisation de la tenue de ses réunions et effectue toutes les autres tâches qui lui sont confiées.

#### ▪ Le service "Marketing et Qualité"

Ses fonctions couvrent tout ce qui a rapport au marketing et à la communication. Il doit veiller à l'observation des règles de qualité des produits. A ce titre, il s'occupe de :

- ✓ l'exécution et du suivi des actions marketing ;
- ✓ la mise en place des stratégies de vente des produits d'assurances ;
- ✓ la promotion par différents moyens (publicité, journées portes ouvertes, sponsoring...) d'un climat propice à la diffusion des produits de la compagnie ;

- ✓ la prospection et la mise en œuvre des moyens d'amélioration de l'image de la société ;
- ✓ l'initiation des projets pilotes pouvant amener la clientèle à souscrire des polices d'assurances.

- La cellule "contrôle de gestion"

Elle contrôle l'ensemble de la totalité des actions de la NSIA Assurances conformément aux textes de base et aux normes admises. Elle est aussi chargée de contrôler l'authenticité des ordres de dépense, de faire procéder aux besoins aux ajustements nécessaires puis d'apposer son visa avant la signature par le directeur général sur tout acte à incidences financières.

- La cellule "audit interne"

Elle a pour mission de :

- ✓ mettre en place et de veiller au respect et à l'actualisation du manuel de procédure de la NSIA Assurances ;
- ✓ effectuer des contrôles sur les activités de la compagnie ;
- ✓ vérifier la régularité et la conformité des actions entreprises aux normes prescrites ;
- ✓ apprécier l'organisation et le fonctionnement de la compagnie et de rédiger les procédures afférentes en collaboration avec les différents responsables ;
- ✓ proposer des recommandations en vue d'améliorer ou de corriger les actes non conformes.

- ❖ La Direction Financière et Comptable (DFC)

Elle régit les activités relatives à la politique financière et comptable de la compagnie. A cet effet, elle assure la production des états financiers et des

autres états prescrits par le code CIMA. Elle coordonne et supervise les activités comptables et financières. Les objectifs qui lui sont assignés sont :

- ✓ superviser les activités de tous les services soumis à son autorité ;
- ✓ élaborer une politique comptable et financière en adéquation avec les orientations des instances décisionnelles ;
- ✓ vérifier et approuver tous les états financiers produits par ses services opérationnels ;
- ✓ suivre tous les comptes bancaires de la NSIA Assurances ;
- ✓ assurer la gestion prévisionnelle de la trésorerie ;
- ✓ maintenir les relations avec le commissaire aux comptes, les auditeurs internes ou externes ;
- ✓ réaliser et organiser les négociations des conditions bancaires sous la supervision du Directeur Général.

Pour parvenir à ces objectifs, la Direction Financière et Comptable est composée de trois (03) services à savoir : le service comptabilité général et technique, le service trésorerie et placement et le service de recouvrement.

#### ❖ La Direction de l'Administration et des Ressources Humaines

Elle s'occupe de :

- ✓ la gestion de la carrière des agents de la compagnie ;
- ✓ l'établissement des plannings des congés du personnel ;
- ✓ la gestion du personnel intérimaire et la programmation des stages demandés ;
- ✓ l'élaboration, la gestion et le suivi de l'exécution des plans de formation ;
- ✓ la liquidation des impôts sur salaires et les cotisations sociales ;

- ✓ le suivi des contrats de travail, le remboursement des indemnités de maternité ainsi que les formalités relatives à l'exécution des contrats de travail ;
- ✓ l'initiation, la mise en œuvre et le suivi de toutes les tâches administratives nécessaires au bon fonctionnement de la compagnie ;
- ✓ la supervision de la mise à disposition des matériels et fournitures.

Elle est composée de deux services : le service "administration du personnel" et le service "Administration et Moyens Généraux".

#### ❖ La Direction des Affaires Directes et Réassurance (DADR)

Elle se charge de la clientèle en direct et a également pour mission de faire connaître les produits de la NSIA Assurances à travers la promotion et la distribution convenable desdits produits. Elle est en outre le laboratoire des nouveaux produits.

Elle assure le service après vente c'est-à-dire le règlement des sinistres. Enfin, la DADR est chargée d'élaborer et de suivre la politique et la procédure de réassurances.

#### ❖ La Direction du courtage

Elle assure la gestion et la production des contrats des courtiers de la NSIA Assurances. A ce titre, elle est chargée de :

- ✓ commercialiser les produits de la NSIA Assurances par le biais des intermédiaires ;
- ✓ concevoir la politique de courtage de la NSIA Assurances en concordance avec les orientations des instances décisionnelles ;

- ✓ superviser et suivre l'application des procédures de production et de règlement des sinistres ;
- ✓ dresser et mettre en place toutes les méthodes et procédures ainsi que les règles de gestion indispensables à l'accomplissement des tâches de la Direction ;
- ✓ organiser et conduire la négociation des conditions de rémunération des courtiers sous la supervision du Directeur général ;
- ✓ rédiger les rapports d'activités périodiques de la Direction ;
- ✓ vérifier et approuver les comptes des courtiers produits par ses services opérationnels.

La Direction courtage est constituée de deux services à savoir: le service production et le service sinistres. En dehors des chefs de ces services, le Directeur de courtage est assisté dans ses tâches par une assistante qui sert d'intermédiaire entre lui et les deux services sous sa responsabilité. Elle s'occupe aussi de l'accueil, de l'orientation de la clientèle et de la gestion de l'emploi du temps du directeur ; gère les besoins et les demandes en fournitures.

#### ❖ La Direction "Santé"

Elle s'occupe de l'élaboration et de la gestion des contrats maladie ainsi que ceux relatifs à la branche Vie en collaboration avec la Direction des Affaires Directes et la Direction Courtage. Elle est composée du "Service Contrôle et Règlement Sinistres" (SCRS) et a pour principales missions :

- ✓ le suivi et le contrôle de la gestion des contrats maladie ;
- ✓ l'examen et le contrôle des avis de la nature et de la durée d'hospitalisation ;
- ✓ le contrôle et le visa des factures d'hospitalisation et de pharmacie pour règlement ou refus ;

- ✓ l'examen et le contrôle des dépenses et factures réglées à rembourser ;
- ✓ l'examen des bulletins d'adhésion soumis à son appréciation ;
- ✓ le suivi médical du personnel, l'examen des prescriptions et des soins immédiats aux agents de la NSIA Assurances ;
- ✓ assistance à NSIA Vie Assurance dans la mise en place de l'assurance décès et/ou perte d'emploi à l'occasion des crédits octroyés par les banques aux clients.

#### ❖ Le Département Informatique

Le département informatique s'occupe du déploiement des logiciels et de la résolution de tous les problèmes liés au traitement automatique des informations dans les autres Directions et Services. Le département est divisé en deux services à savoir : le service étude, développement des logiciels métiers et le service administration système réseau ; et s'occupe :

- ✓ de la coordination des activités informatiques des compagnies IARDT et Vie ;
- ✓ du bon fonctionnement des logiciels ;
- ✓ de la configuration de nouveaux logiciels ;
- ✓ de la mise en œuvre de la maintenance de ces logiciels à travers leur étude et leur actualisation ainsi que de l'entretien du parc informatique.

Le département informatique de la NSIA Assurances exécute également toutes les actions pouvant permettre une meilleure utilisation et une meilleure appropriation du matériel et du logiciel informatique.

## **Paragraphe 2 : Observation de stage à la NSIA Assurances : constats sur la gestion des archives**

La NSIA Assurances comme toutes les autres structures, produit et reçoit une variété de documents. On y retrouve les documents de portée générale communs au fonctionnement de toute structure (les documents administratifs) mais aussi une multitude de documents propres aux compagnies d'assurances compte tenu du caractère particulier de leur prestation. Nous dresserons à cet effet une typologie non exhaustive des ressources documentaires de la compagnie, avant d'aborder l'état des lieux sur la gestion documentaire au sein de la société.

### **I- Typologie des documents de la NSIA Assurances**

On peut regrouper les documents de la Compagnie en trois grandes catégories, selon les fonctions de l'entreprise :

- ✓ les documents techniques ;
- ✓ les documents financiers et comptables et enfin ;
- ✓ les documents administratifs.

#### **1. Les documents techniques**

La Direction Santé (DS), la Direction de courtage et la Direction des Affaires Directes et de Réassurance (DADR) de par le fonctionnement de leurs services génèrent la majorité des documents d'archives de la compagnie. On y retrouve :

- les dossiers de sinistres en Automobiles, Santé, risques divers, incendie, transports, etc...

- les contrats d'assurance en automobile, santé, risques divers, incendie, transports, etc...

## **2. Les documents financiers et comptables**

Ce type de document comprend essentiellement :

- les analyses des comptes,
- journal (émission, engagement, caisse, encaissement, Banque, confirmation solde, budget gros plan, impôt et taxes, imputation NSIA-IARDT, etc.)

## **3. Les documents administratifs**

On distingue :

- les courriers internes et externes ;
- les fiches budgétaires ;
- les ordres de missions ;
- les dossiers de personnel ;
- les documents et actes administratifs (comptes rendus d'assemblée générale ; conventions de prestation).

### **III. Etat des lieux de la gestion du fonds documentaire de la NSIA Assurances**

#### **1. Historique de la gestion du fonds documentaire de la NSIA Assurances**

Deux ans environ après la création de l'entreprise en 1998, le besoin de transférer les documents dans un endroit autre que les bureaux se faisait déjà sentir dans presque tous les services. Pour éviter l'engorgement des bureaux

(tant la production documentaire est importante à NSIA Assurances), la compagnie s'est fait construire un magasin à Jonquet pour la conservation de ses archives. Les différents services y font des versements dès que les besoins se faisaient sentir. Ces documents y sont tout simplement déposés pêle-mêle entassés en piles énormes. Les agents y effectuaient eux mêmes leurs recherches et comme on pouvait s'y attendre, vu la politique de conservation, ces recherches prenaient plus de temps qu'il n'en fallait ou demeuraient parfois infructueuses.

Face à cette situation, la compagnie a eu recours en 2007 aux prestations d'un cabinet (GED Technologies) spécialisé dans la gestion des archives, pour l'organisation et le traitement des fonds d'archives versés à Jonquet afin de faciliter les recherches. Cette facilité de recherche acquise après le passage du cabinet n'a évidemment duré qu'un temps. En effet, l'absence d'un spécialiste des archives à la compagnie et la production massive des documents engendrent la constitution de nouveaux fonds documentaires non traités et par conséquent, des difficultés de recherche des documents. Ainsi, en 2010, la compagnie a de nouveau eu recours au cabinet pour l'organisation des nouveaux fonds constitués dans un nouveau bâtiment construit à coté de l'ancien. Le fait d'être obligé de se déplacer jusqu'aux magasins de jonquet (situé à environ 3km du siège de la compagnie) pour effectuer des recherches chaque fois que le besoin se faisait ressentir (ce qui, arrivait d'ailleurs très souvent) n'encourageait pas les services (qui ont très souvent recours à leurs archives) à faire de fréquents versements ; c'est le cas du service sinistre automobile qui lui n'en faisait pratiquement plus. Cette situation a inévitablement conduit à l'engorgement des bureaux de ces services à la Direction Générale et par conséquent à de réelles difficultés pour retrouver les documents dans les meilleurs délais.

Afin de remédier à cette situation, la Direction Générale de la NSIA Assurances a au cours de l'année 2011, décidé de se doter d'une salle (magasin) pour la conservation de ses archives courantes et intermédiaires. Le même cabinet à savoir GED Technologies préalablement recruté pour l'organisation et la gestion des archives a continué d'intervenir dans la mise en place et l'organisation de ce dépôt. Les travaux d'organisation du dépôt ont donc démarré en janvier 2012 et le cabinet n'a envoyé à cet effet qu'un seul agent pour l'exécution de cette tâche ; mais vu l'étendue du travail à abattre, il envoya en février un deuxième agent pour le seconder. A deux, ces agents ont effectués des efforts louables.

## **2. Situation générale des archives de la Compagnie**

Bien qu'il y ait eu l'intervention d'un cabinet spécialisé dans la gestion des archives, la situation des archives de la compagnie reste inquiétante. En effet, nous avons visité les deux bâtiments du site de Jonquet où sont centralisée et conservée une partie des archives de la compagnie et nous avons pu constater que ces magasins ne répondaient pas aux normes archivistiques du point de vue architecturale, du mobilier (rayonnage dans l'ancien magasin) et des conditions climatiques de conservation (température, aération, luminosité, etc.). De plus, leur emplacement et disposition ne sont pas convenables pour les archives. Ces salles bien que vastes, sont très mal éclairées par les quelques lampes (mais, la plupart du temps, elles restent dans l'obscurité). Elles sont très mal aérées ; (inexistence de climatiseur et de brasseur) et pour pouvoir aérer les salles en permanence, les agents du cabinet ont proposé de laisser quelques fenêtres ouvertes. Ces magasins sont devenus le « nid » de plusieurs insectes et agents destructeurs de documents. L'ancien magasin où le travail d'organisation des archives avait été fait en 2007 se trouve être le plus grand, c'est dans ce

magasin qu'est conservé la majeure partie des archives de la compagnie parmi lesquelles nous pouvons distinguer celles témoignant des premières années d'activité de la compagnie. Mais malheureusement, dans cette salle se trouvent les rayonnages visiblement fabriqués sans aucun soin particulier. Mal dimensionnés, certaines boîtes d'archives ne sont plus en mesure de soutenir le poids des documents qu'elles contiennent. **Le travail dans cette salle est à reprendre car si rien n'était fait, la compagnie perdra une grande partie de ses archives dans un futur très proche ;** bien qu'elle ait pensé autrefois à leur organisation et traitement. En effet, les deux magasins de jonquet ne sont pas du tout entretenus. Les poussières et les toiles d'araignée couvrent toute la salle à tel point qu'il est impossible de circuler entre les rayonnages sans être couvert de toiles d'araignée et de poussière. Les boîtes d'archives sont mal positionnées car les meubles de rangement dans l'ancien magasin sont mal dimensionnés. Certaines boîtes d'archives sont laissées ouvertes après les recherches puis les documents qu'elles contiennent sont ainsi exposés à la poussière et aux insectes (**photo1**).

Notons que des revues de magazine en assurances sont entassées dans des cartons dans un coin du nouveau magasin et désormais considérées comme inutiles (**photo 2**). Or ces magazines auraient pu être organisés et bien présentés dans une salle de documentation pour le compte de la compagnie et auraient contribué à informer le personnel dans le cadre de ces activités. Par ailleurs, après le passage du cabinet en 2010, les fonds constitués en 2011 sont restés non traités et entassés dans des cartons et même dans des sacs « de jute » (**photo 3 et 4**). A ce fonds s'ajoutera à la fin de l'année 2012 les nouveaux documents, ce qui gonflera le rang des documents non traités. A tout cela s'ajoute l'encombrement des magasins par de la paperasse, des cartons qui auraient pu être détruits depuis longtemps. Ainsi, le problème de **la nécessité de la création d'une section « Archives et Documentation » pour le compte de la**

**compagnie et le recrutement de personnel qualifié pour son animation** se pose avec acuité. Il conviendrait donc de résoudre ces problèmes si la NSIA Assurances entend maintenir sa place et sa notoriété sur le marché des assurances au Bénin.

***Photo 1*** : Boîtes d'archives restées ouvertes après une recherche et le mauvais positionnement des boîtes d'archives dans l'ancien magasin



***Photo 2*** Magazines et revues en assurances entassés dans des cartons



**Photo 3** *Le fonds constitué en 2011, non traité et entassé dans des cartons*



**Photo 4** : *Documents entassés dans un sac de jute*



### **3. Situation actuelle de la gestion des archives à la Direction Générale NSIA Assurances**

A notre arrivée à la Direction Générale NSIA Assurances, l'état des archives dans la salle de conservation des archives courantes et intermédiaires nous a révélé qu'un réel travail technique avait été fait. Ce travail de base fut

élaboré par deux agents envoyés par le cabinet GED Technologies, contacté pour le traitement et l'organisation des archives. Les archives dans cette salle sont traitées et conditionnées dans des boîtes minutieusement cotées et rangées sur des rayons métalliques. Le traitement avait été fait suivant les techniques modernes qui consistent à ne rien inscrire sur la boîte d'archives en dehors du code alphanumérique. La lettre alphabétique de ce code varie : Les dossiers administratifs "A", dossiers comptable "B", dossiers santé "D", 'sinistre automobile "E" ; et est suivi de chiffres inscrits de façon continue et non décimale (exemple : E0001) formant les cotes des boîtes. En complément, il existe une description du contenu des boîtes sur des fiches d'analyse. Ces fiches d'analyse serviront par la suite à alimenter une base de données conçue pour la gestion de l'entrée et de la sortie des dossiers, (ceci est encore à l'étape de projet). Soulignons que le contrat signé avec le cabinet pour l'organisation de la salle prendra fin en janvier 2013. Par conséquent, comme dans les deux magasins de jonquet, la poursuite des travaux dépendra du renouvellement ou non du contrat avec le cabinet. D'autre part, nous avons pu constater que seuls les services : sinistre automobile, santé, finance et comptabilité ont accepté d'envoyer leurs documents d'archives dans cette salle pour y être traités et conservés afin d'être communiqués en cas de besoin. Les autres services prétendent n'avoir nullement besoin d'aide pour le traitement de leurs documents. Ainsi se pose le problème de **la centralisation de la gestion des archives**. Aussi, nous avons relevé quelques anomalies : certains documents en âge de quitter les bureaux y sont encore ; d'autres qui doivent encore y être sont déjà envoyés. Il en ressort **une gestion non optimale des archives de la compagnie due à l'inexistence d'un tableau de gestion**.

***Photo5 ;6 et7*** : *Quelques photos de la salle de conservation des archives à la Direction Générale NSIA Assurances*



Notons que, toutes les autres entités disposent d'un petit local de stockage des archives courantes et intermédiaires, et nous avons remarqué l'utilisation d'armoires métalliques, d'armoires ou étagères en bois pour le rangement des documents.

### **III. Les atouts et les insuffisances de la gestion archivistique**

#### **1. Forces et opportunités de la gestion des archives à la NSIA Assurances**

Contrairement à bien de structures administratives publiques comme privées, la NSIA Assurances a déployé un investissement considérable dans la gestion de ses archives. Cette initiative est à saluer et à encourager vu que bon nombre de structures administratives publiques comme privées ne privilégie pas leur système de gestion et l'organisation de leurs documents d'archives. En termes d'atouts majeurs en matière archivistique nous pouvons citer :

- ✓ une prise de conscience de la part des dirigeants sur l'importance de l'organisation et de la gestion des archives au profit de la compagnie ;
- ✓ l'existence de locaux destinés à la conservation des archives courantes, intermédiaires et historiques (quand bien même ils ne répondent pas aux normes archivistiques) ;
- ✓ la disponibilité du matériel archivistique pour le traitement des dossiers ;
- ✓ l'existence de matériels informatiques ;
- ✓ l'existence d'un dépôt d'archives à la direction générale ;
- ✓ l'existence d'un outil de recherche (répertoire) disponible dans les magasins de la NSIA qui sont situés à Jonquet et enfin
- ✓ l'existence d'un budget affecté et rendu disponible pour la gestion des archives ; budget qui permet de recruter le cabinet qui s'occupe de l'organisation du fonds documentaire existant.

#### **2. Les insuffisances**

La gestion des archives de la NSIA Assurances présente quelques problèmes considérés comme des insuffisances. Il s'agit de :

- ✓ l'inexistence d'une section « Archives et Documentation » dans l'organigramme de la compagnie ;
- ✓ l'inexistence d'un archiviste permanent au service de la compagnie ;
- ✓ l'inexistence d'un tableau de gestion ;
- ✓ l'inexistence d'une politique de gestion électronique des archives ;
- ✓ le désintéressement des dirigeants au problème majeur de la centralisation dans la gestion des archives de la compagnie ;
- ✓ l'insuffisance des magasins de conservation ;
- ✓ la non-conformité des magasins aux normes archivistiques ;
- ✓ le manque de salles de traitement ;
- ✓ l'inadéquation par rapport aux normes archivistiques des meubles de rangement installés dans l'ancien magasin situé à Jonquet ;
- ✓ le non entretien des magasins de conservation ;
- ✓ le manque de suivi dans l'organisation et le traitement des documents ;
- ✓ le manque de maintenance du fonds traité.

L'inventaire que nous avons réalisé nous a permis de dégager et de cibler une problématique dans le cadre de notre recherche.

## **SECTION 2. Ciblage de la problématique de l'étude**

### **Paragraphe1 Choix de la problématique et justification du sujet**

#### **I. Choix de la problématique**

Pour mieux appréhender l'ampleur des insuffisances relevées au cours de l'inventaire des forces et faiblesses dans la gestion des archives de la NSIA Assurances, il nous a paru opportun de regrouper les problèmes par centre d'intérêt (voir *Tableau 1: regroupement des problèmes par centres d'intérêt*) afin de poser clairement les problématiques qui se dégagent pour l'intérêt de l'entreprise.

**Tableau 1: regroupement des problèmes par centres d'intérêt**

<b>n°</b>	<b>Centre d'intérêt</b>	<b>Problèmes généraux</b>	<b>Problèmes spécifiques</b>	<b>Problématique</b>
1	Traitement et gestion archivistique	Inexistence d'une politique continue de gestion des archives	Inexistence d'un service des archives pour la centralisation dans la gestion des documents ; Absence de spécialiste des archives propre à la compagnie ; Emiettement des documents dans les bureaux ; Inexistence d'une prise en charge automatique des documents d'archives dès leur création ; Retard dans le traitement des fonds ; Insécurité des informations confidentielles de l'entreprise.	Problématique de la nécessité de création d'une section « Archives et Documentation » au profit de la NSIA Assurances
2	Gestion optimale des archives	Absence d'un tableau de gestion des archives	Tenue de certains documents en âge d'être transférés des bureaux vers les magasins ; Traitement partiel du fonds documentaire.	Problématique d'élaboration d'outils de gestion
3	Conservation et protection des documents	Insuffisances observées dans la conservation des documents entreposés dans l'ancien magasin	Non-conformité des magasins aux normes archivistiques ; Inadéquation des meubles de rangement ; Vétusté de certaines boîtes d'archives	Problématique de la reprise du traitement archivistique pour une meilleure préservation des documents d'archives entreposés dans l'ancien magasin.

L'analyse des différents problèmes identifiés et regroupés par centres d'intérêt, laisse apparaître trois problématiques importantes auxquelles il conviendrait d'apporter des solutions pertinentes, afin d'améliorer l'environnement archivistique de la société. Il s'agit de :

1. la problématique de la nécessité de création d'une section « Archives et Documentation » au profit de la NSIA Assurances
2. la problématique d'élaboration d'outils de gestion
3. la problématique de la reprise du traitement archivistique pour une meilleure préservation des archives dans l'ancien magasin

## **II. Justification du sujet**

La NSIA Assurances a recours quotidiennement à ses documents d'archives surtout au niveau de la Direction des Affaires Directes et de Réassurance (DADR). En effet, de nombreux clients appellent ou se présentent quotidiennement à la NSIA pour la résolution des affaires les concernant. Les besoins et les demandes de dossiers s'enchaînent les uns après les autres et il se pose quelques fois d'énormes difficultés pour les satisfaire lorsque les fonds ne sont pas traités. D'autre part, l'émission des documents dans les bureaux et leur non prise en charge automatique dès la création menace la sécurité de ces documents. Aussi, avec le climat de forte concurrence qui règne sur le marché béninois des assurances, la compagnie se doit d'ajouter aux moyens dont elle s'est dotée pour la gestion optimale de sa clientèle, les moyens les plus efficaces et rapides pour gérer efficacement les dossiers d'assurances de la clientèle ; d'où la nécessité et l'urgence de la mise en place d'un mécanisme efficace et efficient de gestion documentaire qui lui permettra de satisfaire dans les meilleurs délais sa clientèle, de la fidéliser et aussi d'accroître sa part de marché.

Ainsi, pour contribuer à l'épanouissement de la compagnie, à travers la mise en place de ce mécanisme, notre étude sera libellée comme suit :

« *Stratégies pour une meilleure centralisation, sécurisation et gestion des archives de la NSIA Assurances* ».

## **Paragraphe2 : Spécification et détermination des séquences de résolution de la problématique retenue**

### **I- Spécification des séquences de résolution de la problématique**

L'analyse des différents problèmes généraux nous a conduit à cerner celui qui illustre le mieux la problématique correspondant à notre étude. Il s'agit là du problème général résultant de **l'inexistence d'une politique continue de gestion des archives**. Il se manifeste à travers les problèmes spécifiques suivants :

**Problème spécifique n°1 : l'émiettement des documents dans les bureaux**

**Problème spécifique n°2 : le retard dans le traitement des fonds**

**Problème spécifique n°3 : l'inexistence d'une prise en charge des documents d'archives dès leur création.**

### **II- Séquence de résolution de la problématique choisie**

L'évolution logique de notre étude, après identification des problèmes spécifiques résultant de notre problématique (création d'une section « Archives et Documentation pour le compte de la compagnie), nous amène à déterminer les séquences de sa résolution. Cette résolution se fera en trois temps.

D'abord, nous nous appliquerons à définir les objectifs à atteindre pour pallier aux problèmes spécifiques décelés. Ensuite, nous formulerons des hypothèses pouvant expliquer les phénomènes décelés, et procéderons à une étude pour vérifier ces hypothèses. Tout ceci nous permettra d'établir un diagnostic puis de proposer des solutions que nous voudrions pertinentes pour la résolution des problèmes décelés dans l'intérêt de l'entreprise.

**CHAPITRE PREMIER**

***CONCEPTION ET MISE EN APPLICATION DU  
CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE  
L'ETUDE***

## **SECTION 1. Cadre théorique et méthodologique de l'étude**

### **Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature**

#### **I. Précision des objectifs et des hypothèses de l'étude.**

##### ***1. Objectifs de l'étude***

Le problème général observé dans le cadre de notre travail de recherche est relatif à l'inexistence d'une politique continue de gestion des archives à la NSIA Assurances. Ce problème se manifeste à travers :

- ✓ l'émiettement des documents dans les bureaux ;
- ✓ le retard observé dans le traitement des fonds existants ;
- ✓ l'inexistence d'une prise en charge des documents d'archives dès leur création.

Le but de notre étude est d'améliorer la gestion des archives de la NSIA Assurances. A cet effet, nous nous sommes fixés un objectif général auquel nous parviendrons en poursuivant quelques objectifs spécifiques.

L'objectif général est *d'identifier un système efficient de gestion des archives à la NSIA Assurances*. Les objectifs spécifiques sont :

***Objectif spécifique 1 : Trouver des procédés, efficients et immuables pour réduire de façon substantielle l'émiettement des documents dans les bureaux;***

***Objectif spécifique 2 : Proposer des procédés efficaces pour pallier au retard observé dans le traitement des fonds documentaires existants ;***

***Objectif spécifique 3 : Contribuer à la prise en charge des documents d'archives dès leur création.***

## ***2. Formulation des hypothèses de l'étude***

Le premier problème spécifique identifié est celui relatif à l'émiettement des documents dans les bureaux. Il résulte de ce fait, l'inexistence d'un service d'archives pour regrouper et gérer tout les archives de la compagnie. Cette situation est doublée de l'inexistence d'un document juridique qui fera le point sur la conduite à tenir dans le transfert périodique des documents.

***Hypothèse liée au problème spécifique n°1 : L'émiettement des documents dans les bureaux est dû à l'inexistence d'un service des archives pour la centralisation dans la gestion de l'ensemble des archives de la compagnie***

En ce qui concerne le deuxième problème spécifique, le retard observé dans le traitement des fonds existants a probablement pour cause l'absence d'une stratégie efficace de gestion des archives et l'inexistence d'un tableau de gestion.

***Hypothèse liée au problème spécifique 2 : Le retard observé dans le traitement des fonds existants est la conséquence de l'absence d'une politique continue de gestion des archives***

Pour le troisième problème spécifique relatif à l'inexistence d'une prise en charge des archives dès leur création, nous supposons qu'il est dû à l'absence d'un archiviste en fonction dans l'entreprise.

***Hypothèse liée au problème spécifique 3 : L'inexistence d'une prise en charge des documents d'archives dès leur création est dû à l'absence de personnel technique qualifié et permanent pour la prise en charge automatique des documents.***

## **II. Tableau de bord de l'étude et revue de la littérature**

### ***1. Construction du tableau de bord de l'étude***

Cette partie de notre travail sera consacrée à un résumé sous la forme d'un tableau de toutes les étapes précédentes à savoir le choix de la problématique de notre étude, la détermination des problèmes spécifiques et des objectifs, la formulation des hypothèses de recherche.

**Tableau 2 : Tableau de bord de l'étude**

Niveaux d'analyse	Problèmes	Objectifs	Causes	Hypothèses
<i>Niveau général</i>	Absence d'une politique continue de gestion des archives	Identifier un système efficient de gestion des archives à la NSIA Assurances	-	-
<i>Niveaux spécifiques</i>	1 Émiettement des documents dans les bureaux	Déterminer des mécanismes réalistes pour réduire de façon substantielle l'émission des documents dans les bureaux	Absence d'un manuel de procédures des archives l'inexistence d'un service d'archives.	l'émission des documents dans les bureaux est dû à l'inexistence d'un service des archives pour la centralisation dans la gestion de l'ensemble des archives de la compagnie.
	2 Retard dans le traitement des fonds existants	proposer des méthodes dynamiques pour pallier au retard observé dans le traitement des fonds existant	Absence d'une stratégie efficiente de gestion des archives, l'inexistence d'un tableau de gestion.	le retard observé dans le traitement des fonds existant est causé par l'absence d'une politique continue de gestion des archives.
	3 Absence d'une prise en charge des documents d'archives dès leur création	contribuer à la prise en charge des documents d'archives dès leur création	Absence d'un ou des archivistes en fonction dans l'entreprise	l'absence d'une prise en charge des documents dès leur création est dû à l'absence d'un personnel technique qualifié et permanent au service de l'entreprise.

## 2. Revue de la littérature

Dérivé du mot grec "arc hein" qui signifie « gouverner», « commander», les archives ont très tôt revêtu une valeur particulière faisant d'elles selon **Carole couture** : « *Un réservoir de preuves, de titres, un arsenal d'armes juridiques servant à protéger droits et privilèges des rois, princes et grands de ce monde.*».<sup>1</sup>

Au Bénin, les archives sont régies par le décret N° 2007-532 du 02 novembre 2007 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales. Ce décret définit les archives comme étant : « *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 de droit public ou privé, dans le cadre de son activité. Ces documents sont organisés et conservés à des fins scientifiques, administratives et culturelles*»

De cette définition, il ressort que les documents prennent la qualité d'archives dès leur naissance dans les bureaux ; autrement dit, dès l'instant où ils ont été créés ou au moment de leur réception pour le compte de la structure. De ce fait, les archives ne sont donc pas de vieux documents, des documents périmés ou dépassés, ou des documents sans intérêt.

On peut donc entendre par archives d'une entreprise, l'ensemble des documents produits ou reçus par l'entreprise dans le cadre de son activité. Les entreprises comme tous les autres organismes du secteur privé ont plusieurs raisons voir même des obligations de conserver leurs archives. Comme exemple, nous pouvons noter des raisons utilitaires (en cas de contentieux, ces archives ont une valeur pérenne et efficiente de preuve de leurs activités), les obligations

---

<sup>1</sup> COUTURE, C. (1999) : « *Les fonctions de l'Archivistique contemporaine* », Sainte-Foy, Presse de l'Université du Québec.

légales (pour pouvoir prouver en cas de procès ce qu'elles ont fait au moment où elles le devaient).

En effet, les archives conservées doivent être organisées pour répondre efficacement aux besoins. Il s'avère donc indispensable pour toute entreprise ou organisme public comme privé de disposer d'une politique efficiente de gestion de ses archives. C'est dans cet ordre d'idées que **Judith LOKO (2000)** a affirmé, dans son mémoire de fin de formation, que : « *la bonne organisation des archives, loin d'être un luxe, apparaît désormais comme une nécessité pour toute administration qui se veut efficace et performante* »<sup>2</sup> et à **Alphonse LABITAN** d'ajouter « *le facteur fondamental dans la recherche de l'efficacité demeure la volonté politique de valorisation de la fonction archives* » dans son mémoire sur le thème « *Réflexion sur le métier d'archiviste au Bénin* » (2002)<sup>3</sup>.

Tout ceci met l'accent sur l'importance de l'existence d'un service des archives dans nos administrations car la conservation et l'organisation des archives n'est évidente que par la mise en place d'une structure ayant à sa charge cette gestion.

Le **dictionnaire des archives** définit le service des archives comme étant : « *Un organisme chargé du contrôle de la conservation des archives courantes ; du contrôle de la conservation des archives intermédiaires ; de la conservation, du tri, du classement, de l'inventaire et de la communication des archives définitives.* ». Dans les entreprises, ce service, de par sa mission s'occupe de la gestion des documents ou informations produites par l'administration de

---

<sup>2</sup> LOKO, J. (2000) : « **Contribution à l'organisation des archives du Conseil Économique et Social** », mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

<sup>3</sup> LABITAN, A. (2002) : « **Réflexion sur le métier d'archiviste au Bénin** », mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

l'entreprise. Le service des archives constitue un important service lorsqu'il s'agit de se référer à ce qui a été précédemment fait, de savoir à quel niveau de décision l'on se trouve à un moment précis pour enfin savoir les nouvelles décisions à prendre ou les nouvelles conduites à tenir pour de meilleures performances. C'est encore ce service qui aide les autorités ou les responsables à asseoir une bonne gouvernance de leur structure. Il est le gardien officiel des documents de l'entreprise qui ont une valeur de témoignage. L'importance de ce service n'est donc plus à démontrer.

Le décret n°2007-532 du 02 novembre 2007 portant attributions, organisation et fonctionnement des Archives Nationales, dispose en son article 42 : « *La conservation des documents semi actifs ou archives de valeur administrative et opérationnelle non immédiate incombe essentiellement aux administrations productrices. Cette conservation est assurée dans les dépôts spéciaux dits de pré archivage aménagés au sein des ministères ; institutions, services, organismes, entreprises, établissements publics et semi-publics gérés par des archivistes dépendant de ces administrations. Pendant la durée du pré archivage les documents restent à la disposition exclusive des ministères, institutions, services, organismes, entreprises et établissements qui les ont versés* ». Malheureusement, nous constatons que, nombreux sont les institutions et entreprises publiques et privées qui ne disposent pas de service de pré archivage malgré l'obligation qui leur est faite de le mettre en place.

Toutefois, le service de pré-archivage ne saurait exister sans un spécialiste pour assurer la gestion des archives. Ainsi, l'archiviste est la personne chargée de l'organisation et de la gestion des documents d'archives. C'est pour montrer son utilité que, **Irène HOUNDAKENOU (2009)** dans son mémoire de fin de formation intitulé : « *Instabilité institutionnelle et gestion des archives au Ministère de l'Enseignement Secondaire de la Formation Technique et Professionnelle (MESFTP)* » déclare : « *L'archiviste est le responsable de la*

*bonne application des procédures d'archivage. Il joue le rôle d'interface, coordonne les relations entre les différents acteurs. C'est dire donc qu'aucune politique d'archivage ne peut aboutir sans la présence et l'implication effective des archivistes »<sup>4</sup>.*

Pour remplir au mieux ses missions, le service de pré-archivage doit être intégré au fonctionnement interne de l'entreprise. Tel n'est malheureusement pas le cas à la NSIA Assurances qui, visiblement, semble opter pour l'externalisation de la fonction archives. La mise en place d'une politique de gestion des archives passe nécessairement par le recours au recrutement d'un spécialiste pour prendre en main la gestion des archives. Faute d'ignorance des bonnes pratiques archivistiques et surtout de la définition même du concept archiviste d'entreprise et de ce qu'un service de pré-archivage au sein d'une entreprise est censé représenter pour celle-ci, les autorités de la compagnie semblent encore réticentes à créer et intégrer ce service dans l'organigramme de l'institution. Or, La présence d'un archiviste dans l'entreprise permettra ainsi de favoriser la mise en place d'un mécanisme efficient de gestion des archives et d'éviter par la même occasion l'accumulation de vrac, les difficultés de conservation et de recherches de documents, ainsi que les pertes d'informations.

En effet, il est à souligner que l'externalisation de la fonction archives à l'étape actuelle de la gestion des documents de l'entreprise ne peut aboutir à des résultats satisfaisants vu que cette manière hâtive de gérer les documents sans un suivi rigoureux de la technique peut conduire entre autre à la perte pour l'entreprise du pouvoir de contrôler son fonds informationnel.

---

<sup>4</sup> HOUNDAKENOU, I.(2009) : « **Instabilité institutionnelle et gestion des archives au Ministère de l'Enseignement Secondaire de la Formation Technique et Professionnelle (MESFTP)** », mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

Cette situation qui génère une incapacité notoire pour l'entreprise de maîtriser sa mémoire et son fonds informationnel est on ne peut plus grave pour elle ; dans la mesure où c'est de la gestion de sa mémoire et de son information qu'il s'agit.

## Paragraphe 2. Méthodologie adoptée pour la collecte des données

Dans le cadre de notre travail de recherche, nous avons adopté une méthodologie axée sur deux dimensions : l'une empirique et l'autre théorique.

### **I. Approche empirique**

#### ***1. L'observation directe***

Première méthode de collecte, l'observation directe nous à permis de faire l'état des lieux sur la gestion des archives de la NSIA Assurances.

#### ***2. Revue documentaire***

Dans le cadre de notre étude, nous avons recherché et collecté des ressources documentaires abordant notre thème. Cette recherche documentaire nous a été utile pour la réalisation de la revue de littérature. La bibliothèque Patrick VIERRA de l'ENAM et la bibliothèque universitaire centrale (BUC) de l'université d'Abomey-Calavi (UAC) nous ont servi de centre de documentation. Nous avons aussi trouvé quelques informations sur internet, et auprès de personnes ressources. Nous avons enfin eu l'opportunité de lire quelques mémoires de fin de formation des étudiants en Sciences de l'Information documentaire.

#### ***3. L'enquête***

##### **✓ *Population cible et échantillon***

Le personnel de la NSIA Assurances en particulier le personnel des entités de la société que nous avons pu visiter au cours de notre stage, de même que les

agents envoyés par le cabinet GED technologie qui s'occupe actuellement de la gestion des archives de l'entreprise, ont été identifiés comme la population cible. Notre démarche nous a permis de réunir un échantillon de 22 personnes pour les entités de la société et 2 personnes au niveau du cabinet. Soit un totale de 24 personnes.

#### ✓ *Outil d'enquête*

Notre enquête s'est réalisée sur la base de deux questionnaires : l'un adressé à certains membres du personnel de la compagnie ; l'autre au représentant du cabinet GED technologie. La collecte des données du personnel de l'entreprise s'est effectuée sur plusieurs agences de la compagnie mais principalement à la Direction Générale où nous avons effectué notre stage.

#### ✓ *Outils d'analyse*

L'analyse des données se fera grâce à un seuil de décision. Ainsi, sera confirmée, toute hypothèse ayant obtenue au moins 55% d'avis favorables.

## **II. Approche théorique**

Il s'agira ici de procéder au choix théorique lié aux problèmes spécifiques.

Le premier problème est celui relatif à l'émiettement des documents dans les bureaux. L'approche théorique identifiée pour l'analyse de ce problème est celle relative à l'importance d'un service de pré-archivage au sein d'une structure.

Le deuxième problème étant "le retard observé dans le traitement des fonds existants", l'approche théorique retenue sera celle relative à la mise en place d'une politique effective de gestion des archives.

L'analyse du problème lié à l'inexistence d'une prise en charge des documents d'archives dès leur création sera faite par rapport à une meilleure gestion des ressources humaines.

## **SECTION2. Analyse des données et vérification des hypothèses**

### **Paragraphe 1 : Mobilisation et traitement des données**

#### **I. Inventaire de l'enquête**

Sur les vingt-deux (22) exemplaires de questionnaire distribués au niveau du personnel de la compagnie, nous avons pu recueillir 18 réponses. Soit un taux de 81%. Pour le personnel du cabinet, nous avons pu récupérer les deux questionnaires distribués.

#### **II. Présentation et analyse des données recueillies**

##### ***1. Présentation et analyse des résultats de l'enquête avec le personnel de la compagnie***

#### **Tableau 3: Perception de la notion d'archives**

**Question :** A votre avis, qu'appelle-t-on document d'archives ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage %
Un ensemble de documents n'ayant plus aucune utilité	00	00
Un document dont l'utilité n'est plus courant	02	11
Un ensemble de documents, (quels que soient leur nature, leur date, leur forme et leurs supports) produits ou reçus, organisé et conservés à des fins scientifiques administratives, de preuve (juridique)	16	89
Total	18	100

**Source :** *Résultat de notre enquête*

### ***Interprétation***

L'analyse des données issues du tableau montre que 89% des personnes enquêtées maîtrise réellement la définition des archives et 11% de ces enquêtés ont une idée plus ou moins exacte de cette définition. Si nous considérons que ceux qui ont répondu aux questions sont des non spécialistes, nous pouvons affirmer que 100% des enquêtés maîtrise la notion des archives.

### **Tableau 4: Politique de gestion des documents**

**Question1 :** Que pensez-vous de la politique de gestion des archives adoptée par la compagnie : confier cette gestion de façon périodique à un cabinet? Pourquoi ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Bonne	03	17
Mauvaise	02	11
moyenne	13	72
Total	18	100

**Source : Résultat de notre enquête**

### ***Interprétation***

A la lumière des données du tableau, il ressort que :

- 17% de notre échantillon pense que cette politique est la bonne pour l'entreprise et ces personnes justifient leurs réponses par le fait que les dirigeants ne peuvent pas contrôler la gestion des documents ;
- par contre, 11% affirment que cette méthode n'est pas la bonne pour l'entreprise car, ils soutiennent, qu'ils n'y a pas de responsabilisation en cas de fuite d'information ;

- le reste des personnes enquêtées, la majorité, soit 72% estime que cette méthode n'est ni bonne ni mauvaise et explique leur position par le fait qu'en présence du cabinet ils ont moins de difficulté à retrouver les documents mais qu'ils pourraient avoir de difficultés si l'entreprise portait son choix sur un autre cabinet.

L'interprétation de ces données nous amène à déduire que 11% et 72% soit un total 83% des enquêtés perçoivent l'impact négative que peut avoir cette politique de gestion a long terme sur la performance de l'entreprise.

### **Tableau 5 - 6: Gestion des documents**

**Question 1:** Cette année, le cabinet à été permanent au service de la compagnie. Comment procédez-vous pour la gestion de vos documents intermédiaires?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage %
Transfert de façon périodique et dans le magasin de conservation de la Direction Générale, des documents d'archives pour être traité et conservé.	13	72
Les documents sont gardés à votre niveau parce que vous n'aviez pas besoin d'aide	03	17
Vous gardez les documents à votre niveau parce que le travail du cabinet ne prend pas en compte votre service.	02	11
Autres (précisez)	00	00
Total	18	100

**Source : Résultat de notre enquête**

***Interprétation***

L'analyse des résultats nous permet d'affirmer que même lorsque le cabinet travaille dans le cadre de la gestion des archives intermédiaires, certains services continuent de garder leurs documents dans les bureaux ; soit parce que le travail du cabinet ne prend pas en compte ces services ; soit parce que ces services prétendent ne pas avoir une masse importante de documents donc n'ont nullement besoin d'aide pour les gérer. Ce qui justifie les résultats obtenus et qui donnent un pourcentage de 28 %. La majorité soit 72% affirme par contre qu'ils transfèrent périodiquement leurs documents pour qu'ils soient traités par les agents du cabinet puisqu'ils sont présents sur le terrain. Il ressort de l'analyse de ces données que la majorité des enquêtées sent le besoin de transférer périodiquement les documents vers le dépôt de pré-archivage.

**Question 2:** Où conservez-vous les documents intermédiaires en l'absence du cabinet ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage %
Dans les bureaux pour les avoir à portée de main	13	72
Dans les magasins	05	28
Autres (précisez)	00	00
Total	18	100

***Source :*** *Résultat de notre enquête*

***Interprétation***

Les résultats obtenus dans ce tableau montrent qu'en l'absence du cabinet, 72% des enquêtés garde les documents dans leurs bureaux pour les avoir à portée de main. Cela leur permettra de les retrouver en cas de besoin. Il en

ressort donc, une dispersion voire un émiettement des documents aux niveaux des différents services.

**Tableau7 : Accès aux documents**

**Question** : Les documents dans vos bureaux sont-ils accessibles?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage %
Facilement	11	61
Difficilement	07	39
Pas du tout	00	00
Total	18	100

**Source** : *Résultat de notre enquête*

***Interprétation***

D'après les résultats obtenus de ce tableau et bien que le cabinet soit présent, 39% des enquêtés affirment avoir des difficultés à retrouver les documents dans leurs bureaux. Nous en déduisons donc que le fait de confier la gestion des documents d'archives de l'entreprise à un corps non impliqué dans son fonctionnement interne, fait que tous les organes de l'entreprise ne bénéficient pas des prestations fournies.

**Tableau8 : Causes de l'absence d'un service de pré-archivage**

**Question** : Qu'est ce qui justifie selon vous l'inexistence d'un service de pré-archivage dans votre institution ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage %
La non priorité donnée aux archives par les autorités de la compagnie	06	33
Méconnaissance de l'importance de ce service au sein d'une structure	10	56
Autres (précisez)	02	11
Total	18	100

**Source** : *Résultat de notre enquête*

***Interprétation***

Les données du tableau montrent que, 33% des enquêtés estiment que l'inexistence d'un service de pré-archivage dans l'institution est dû à la non priorité donné aux archives par les autorités de la compagnie. 56% pense que cette absence est due à la méconnaissance de l'importance du service. Les 11% restant apportent diverses raisons à cette absence. Par analyse de ces résultats, nous dirons que 100% des enquêtés affirment que l'entreprise ne dispose pas d'un service de pré-archivage.

***Tableau 9 : Cause de l'absence d'un archiviste spécialisé au service de la compagnie***

**Question :** A quoi peut-on imputer l'absence d'un archiviste spécialisé et permanent pour s'occuper des archives de la compagnie ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage %
Non valorisation de la fonction archives	02	11
Manque de volonté à engager un archiviste pour le compte de l'entreprise	10	56
Méconnaissance de ce type de personnel dans la gestion de l'entreprise	04	22
Autres	02	11
total	18	100

**Source : Résultat de notre enquête**

***Interprétation***

Les résultats du tableau indiquent que 11% des personnes questionnées pensent que l'absence d'un archiviste au service de la compagnie est due à la non valorisation de la fonction archives ; 56% affirment qu cette absence est plutôt due au manque de volonté de la part des dirigeants à engager un archiviste pour le compte de l'entreprise ; quant aux 22% restant, ils estiment que cette absence est due à la méconnaissance de ce type de personnel dans la gestion de l'entreprise.

Au regard des résultats obtenus sur la question et par analyse nous constatons que les réponses données par la majorité de notre échantillon dénotent de

l'ignorance des autorités de la compagnie de la place que doit occuper la fonction archives au sein d'une structure.

### ***Tableau10*** *Création d'un service central*

**Question :** Pensez-vous que la création d'un dépôt de pré-archivage central et le recrutement d'un spécialiste pourrait améliorer la gestion des documents ?

Réponses proposées	Nombre de réponses	Pourcentage %
Oui	16	89
Non	02	11
Total	18	100

***Source :*** *Résultat de notre enquête*

### ***Interprétation***

Les données inscrites dans le tableau indique que 11% des enquêtés ne perçoit pas l'utilité de l'existence d'un service des archives fonctionnel dans l'entreprise. La majorité, par contre soit 89% soutient que l'existence du service des archives géré par un archiviste professionnel améliorerait la gestion des documents. Si nous considérons l'écart de pourcentage entre les deux réponses, la nécessité affichée de la création de ce service n'est plus à démontrer.

## **2. Présentation et analyse des résultats de l'enquête avec les agents du cabinet**

Le résultat du dépouillement des réponses au questionnaire adressé aux représentants du cabinet recruté pour la gestion des archives de la compagnie est présenté dans le tableau suivant :

**Tableau 11: Données de l'enquête avec les agents du cabinet**

	Question	Réponses	
		N°1	N°2
01	Quelles étaient les motivations de la NSIA en recrutant un cabinet pour la gestion de ses archives ?	Bien organiser les archives en un temps record	Je ne sais pas
02	Que pensez-vous de la politique de gestion des archives adoptée par l'entreprise ?	Ce n'est pas la bonne pour une entreprise	Ce n'est pas la bonne pour l'entreprise
03	A quoi peut-on imputer selon vous l'absence d'un archiviste au service de la compagnie ?	Manque de volonté à recruter un archiviste professionnel	Manque de volonté à recruter un archiviste professionnel
04	Quelle est la cause de l'absence de manuel de procédures d'archivage ?	Absence d'un archiviste	Absence d'une politique effective de gestion des archives
05	Qu'est ce qui justifie l'absence de tableaux de gestion ?	Absence de spécialiste impliqué dans le fonctionnement interne de l'entreprise	Absence de spécialiste impliqué dans le fonctionnement interne de l'entreprise

## **Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic**

La vérification des hypothèses consiste à apprécier leur degré de validité à partir des données de l'enquête pour enfin établir le diagnostic.

### **I. Vérification des hypothèses formulées**

#### **❖ *Hypothèse n°1***

Le problème spécifique N°1 est relatif à l'émiettement des documents dans les bureaux

Le cabinet est recruté pour des prestations ponctuelles périodiques ; n'étant pas impliqué dans le fonctionnement interne de l'entreprise, il s'intéresse uniquement à ce qui lui a été confié. Ainsi, au regard des informations recueillies suite aux questions posées et relatives au problème spécifique n°1, il ressort que :

Bien que le cabinet soit présent, 28% des enquêtés affirment que les documents restent à leur niveau. La majorité par contre fait des transferts. Toutefois, cette même majorité affirme qu'en l'absence du cabinet, les documents sont gardés à leur niveau pour qu'ils puissent les retrouver sans trop de difficultés. Cette situation dénote donc de l'émiettement des documents de l'entreprise du fait de l'absence d'un service central pour leur gestion permanente. Notre hypothèse de recherche se trouve ainsi vérifiée.

#### **❖ *Hypothèse n°2***

Les résultats du tableau 4 révèlent que 83% des personnes interrogées perçoivent l'inefficacité de la politique adoptée par l'entreprise en matière de gestion des archives faute de l'absence d'un réel suivi.

Par rapport à notre seuil de validation dont le taux est supérieur ou égal à 55%, la cause fondamentale du retard observé dans le traitement des fonds

existants se trouve être l'absence d'une politique efficace de gestion des archives. L'hypothèse 2 de notre étude se trouve être vérifiée.

❖ ***Hypothèse n°3***

A la question "à quoi peut-on imputer l'absence d'un archiviste au service de la compagnie?", 56% des enquêtés affirment que cet état de chose est dû au manque de volonté à engager un archiviste pour le compte de la compagnie.

Ainsi, l'inexistence d'une prise en charge des documents dès leur création est due à l'absence d'un archiviste professionnel recruté pour le compte du service des archives de la compagnie. Notre hypothèse n°3 se trouve donc vérifiée.

## **II. Etablissement du diagnostic**

Nos différentes hypothèses étant vérifiées, nous pouvons établir les diagnostics suivants :

❖ ***Diagnostic n°1***

La cause de l'émiettement des documents dans les bureaux se trouve donc être l'inexistence d'un service de pré-archivage central.

❖ ***Diagnostic n°2***

Le retard observé dans le traitement des fonds existant s'explique par l'absence d'une politique efficace et efficace de gestion des archives

❖ ***Diagnostic n°3***

L'inexistence d'une prise en charge des documents dès leur création s'explique par l'absence d'un archiviste permanent au service de la compagnie.

**CHAPITRE DEUXIEME**

***STRATEGIE POUR UNE  
MEILLEURE CENTRALISATION,  
SECURISATION ET GESTION DES  
ARCHIVES DE LA NSIA Assurances***

## **SECTION 1. Approches de solutions**

La vérification des hypothèses, à travers l'analyse des données recueillies sur le terrain nous a permis de retenir des éléments de diagnostic. A partir de ces derniers, nous pouvons proposer des approches de solutions et fixer des conditions de mise en œuvre de la politique effective de gestion des archives à la NSIA Assurances.

### **Paragraphe 1 : Approches de solutions pour la centralisation des documents de la compagnie et la prise en charge des documents des leur création**

#### **I. Création d'un service de pré-archivage**

Les archives jouent un rôle fondamental dans le fonctionnement d'une entreprise, pour cela, une attention particulière devrait leur être accordée. Afin de résoudre le problème relatif à l'émiettement des documents dans les bureaux, nous proposons la création d'un service chargé de la gestion de tous les documents d'archives de la compagnie. La création d'une telle structure sera suivie du recrutement d'un ou des archivistes professionnels.

Pour permettre au service de mieux accomplir ses missions, l'emplacement du local devant abriter le service doit respecter certaines conditions à savoir:

- ✓ être à une distance raisonnable des différents services utilisateurs que sont les différents services de l'entreprise ;
- ✓ permettre des liaisons faciles et rapides avec l'administration ;
- ✓ le personnel doit pouvoir s'y rendre aisément sans perdre du temps ;
- ✓ le voisinage doit être à l'abri de tout danger d'incendie ou d'autres facteurs potentiels de pollution.

L'immeuble de la Direction Générale NSIA Assurances comprend 10 niveaux : du sous sol au 7<sup>ème</sup> étage, les services occupent du sous sol au 3<sup>ème</sup>, le 7<sup>ème</sup> sert de réfectoire. Nous avons visité l'espace du 4<sup>ème</sup> et nous estimons que compte tenu des conditions précitées cet espace pourrait bien être réaménagé et fera office de dépôt central de pré-archivage. Le réaménagement de cet espace devra respecter les normes archivistiques. Les ressources matérielles, financières et humaines seront également mises à disposition du service pour plus d'efficacité.

### *1. Eléments constitutifs du bâtiment*

Dans la pratique, un dépôt de pré archivage est le plus souvent constitué :

- des magasins ou salles de conservation ;
- des locaux de travail : salle de consultation, salle de traitement et
- des bureaux.

Dans le cas de la NSIA Assurances, nous proposons les locaux suivants :

- les magasins ou salles de conservation ;
- les bureaux pour le personnel;
- les salles de traitement.

#### *1.1 Les magasins*

Dans un bâtiment d'archives, le magasin ou dépôt d'archives occupe les 2/3 de la surface de tout le bâtiment. On doit éviter de l'implanter dans des endroits facilement accessibles au public. Dans le cas de la NSIA Assurances et compte tenu du flux documentaire produit par l'entreprise, nous proposons de maintenir l'actuel local de conservation des archives intermédiaires situé au second en plus du nouveau magasin à mettre en place et comme dans cette salle,

le nouveau magasin sera équipé en rayonnages métalliques. Les normes archivistiques en matière de température, d'hygrométrie et d'aération et d'éclairage doivent être respectées.

### ***1.2. La salle de traitement***

La salle de réception sera située à côté de la salle de traitement. Cette dernière salle sera équipée de mobiliers et matériels de traitement des documents d'archives. Le personnel dans l'exercice de ses activités est appelé à y passer de nombreuses heures. Un soin tout particulier doit donc être apporté à son aménagement. Elle doit être notamment bien éclairée et aérée.

### ***1.3. Les bureaux du personnel***

Nous prévoyons ici deux (02) bureaux : un (01) pour les collaborateurs de l'archiviste responsable du service et un (01) bureau pour le responsable du service de pré archivage central.

## ***2. Ressources matérielles et financières***

### ***2.1. Ressources matérielles***

Le service de pré-archivage pour remplir au mieux ses missions, aura à la fois besoin de fournitures de bureau usuels et de matériels de traitement et de conditionnement. Comme fourniture de bureau, le service aura besoin de :

- tables et fauteuils pour les bureaux ;
- Micro-ordinateurs ;
- photocopieuse ;
- réseau intranet ;
- Imprimante ;
- logiciel de gestion des archives ;

- Scanner ;
- la connexion au réseau Internet.

Comme matériels de traitement et de conditionnement, nous pouvons citer entre autres :

- des rayonnages métalliques
- des chemises à sangle ;
- des chemises dossiers ;
- des sous chemises ;
- des boîtes d'archives ;
- des bics et des crayons à papier ;
- des taille-crayons ;
- des marqueurs ;
- des agrafeuses ;
- des boîtes d'agrafes ;
- des dégrafeurs ;
- des pots de colle ;
- des règles ;
- des rouleaux de papier kraft ;
- des étiquettes autocollantes ;
- Blanco ;
- des gommes ;
- des gants ;
- des paires de ciseaux
- des blouses
- des caches nez
- des conteneurs d'archives

### **3.2. Ressources financières**

Les autorités de la NSIA Assurances devraient allouer un budget conséquent au service de préarchivage afin de favoriser son fonctionnement effectif. La Direction Générale doit créer une ligne budgétaire au sein du budget général pour prendre en charge les besoins du service.

## **II. Recrutement de personnel pour le service**

Au regard de l'importance des archives pour une entreprise, le service de pré archivage doit être confié à un spécialiste de l'information documentaire.

Celui-ci sera chargé de la gestion des archives à travers :

- la réception, le traitement, la conservation et la communication des documents d'archives ;
- l'établissement d'un calendrier de conservation permettant le transfert effectif des archives au niveau du dépôt ;
- la conception et l'utilisation des outils de gestion et des instruments de recherche pour la communication.

Dans le cas de la NSIA Assurances, à défaut de recruter un archiviste par succursale, nous suggérons de recruter deux types d'archivistes professionnels : le premier recruté avant la mise en place effective du service qui sera le responsable du service, le second sera chargé de passer d'agences en agences ou de passer de succursales en succursales pour organiser les documents. C'est ce dernier qui procèdera au transfert à terme échu des documents vers le dépôt central.

## **Paragraphe 2 : Approches de solutions au retard observe dans le traitement des fonds**

Pour remédier au problème du retard observé dans le traitement des fonds, nous proposons la mise en place d'une politique efficace de gestion des archives car, il ne suffit pas d'avoir un service d'archives, il faut aussi avoir une bonne politique de gestion de ces archives. Une politique de gestion des archives étant une façon concertée et réfléchie de mettre en place les moyens qui permettent d'organiser et de traiter de façon efficace et rentable l'ensemble des archives courantes, intermédiaires et définitives que génère une organisation dans le cadre de ses activités, il s'agira pour l'archiviste de concevoir avec l'aide de ses collaborateurs des outils de gestion que sont le cadre de classement et le tableau de gestion des documents ; de prendre des dispositions pour que ces outils soient approuvés par la direction de l'entreprise (cela leur accordera une plus grande crédibilité) avant leur vulgarisation auprès du personnel de la compagnie et enfin, veiller à l'utilisation effective de ces outils ainsi que l'application des clauses qu'ils renferment.

La mise en place de ces outils permettra de gérer efficacement les documents de l'entreprise.

## **SECTION 2. Conditions et recommandations pour une mise en œuvre efficace et efficiente de la stratégie de gestion des archives**

La NSIA Assurances, dans le cadre de l'amélioration de ses prestations de service a déjà perçu l'importance de l'organisation de ses archives en recrutant un cabinet pour des prestations ponctuelles périodiques. Ceci constitue déjà pour un début une initiative appréciable. Toutefois, cette méthode est la plupart du

temps suivie du recrutement d'un archiviste et de la création d'un service de pré-archivage au sein de l'institution pour maintenir l'ordre établi et une bonne gestion des documents dans les meilleurs délais ; ce qui n'a pas été le cas à la NSIA Assurances. Pour remédier aux divers problèmes relevés en matière de gestion des archives, nous avons proposé quelques solutions. Toutes ces suggestions ne peuvent se concrétiser que par la volonté des autorités. Il est à noter que certains comportements, attitudes et quelques recommandations à suivre doivent être pris en compte. Nos recommandations vont à l'endroit des autorités de la compagnie, et du personnel de la NSIA Assurances.

### **Paragraphe 1 : Suggestions à l'endroit des dirigeants de la compagnie**

Nous suggérons à l'endroit des autorités de la compagnie pour une meilleure gestion des archives de la société :

- La création d'un dépôt central de préarchivage ;
- le recrutement d'un archiviste professionnel ;
- la prise de mesures idoines pour l'insertion du service de préarchivage dans l'organigramme de la NSIA Assurances ;
- la dotation du service en matériels et équipements, de traitement et de conservation ;
- la dotation du service en personnel qualifié en vue d'une bonne gestion des documents d'archives ;
- la prise d'une note de service pour informer le personnel de l'existence du service de préarchivage ;

- la prise d'une note de service qui précise de façon officielle les attributions de l'archiviste, ses prérogatives et les obligations du personnel. Ces décisions techniques concernent entre autres tout ce qui est relatif à l'organisation, à la gestion et à la communication des documents ;
- le recrutement d'autres agents pour aider l'archiviste dans ses tâches ;
- la validation du manuel de procédure d'archivage et les outils de gestions lorsqu'ils seront réalisés ;

## **Paragraphe2. Recommandations à l' endroit du personnel de la NSIA Assurances**

Les recommandations ci-après vont à l'endroit du personnel de la compagnie :

- le suivi des instructions de l'archiviste pour une meilleure gestion des archives ;
- le transfert des documents semi actifs ayant dépassé leur délai de conservation dans les bureaux au dépôt de pré-archivage ;
- la participation aux séances de sensibilisation que l'archiviste aura à organiser ;
- faire preuve de bonne volonté, afin d'apporter une franche collaboration à l'archiviste dans ses démarches et activités ;

***CONCLUSION GENERALE***

La nécessité d'une bonne conservation des archives prend de plus en plus d'importance dans les habitudes du monde entrepreneurial Béninois. La NSIA Assurances comme bien d'autres entreprises, soucieuse d'une bonne tenue de ses archives a fait l'option de recourir aux prestations d'un cabinet d'archivage. Cependant, l'inexistence de tableaux de gestion et de procédure d'archivage, le retard observé dans le traitement des fonds, l'émiettement des documents de la compagnie au niveau des différents services, ont révélé l'inexistence d'une réelle politique de gestion des archives de la compagnie.

Les constats faits au cours de notre stage nous ont permis de déceler des problèmes liés à la gestion archivistique. Ces problèmes regroupés par centres d'intérêt nous amène à identifier trois (03) problématiques respectivement relatives à : la nécessité de création d'une section « Archive et Documentation » au sein de la NSIA Assurances ; l'élaboration d'un tableau de gestion, la reprise du traitement archivistique pour une meilleure préservation des archives entreposés dans l'ancien magasin.

Celle qui a fait l'objet de notre étude est celle relative à la nécessité de création d'un service des archives au sein de la NSIA Assurances. Le problème général qui découle de cette problématique est celui de l'inexistence d'une politique continue de gestion des archives de la compagnie. Ses manifestations ont pour causes l'inexistence d'un service des archives central qui prend en compte toutes les archives de la compagnie ; l'inexistence d'une politique efficiente de gestion des archives de l'entreprise ainsi que l'absence d'un archiviste professionnel au service de la compagnie.

Après avoir émis et vérifié nos hypothèses, nous avons établi des diagnostics. Sur la base de ceux-ci, nous avons proposé des solutions à chacun des problèmes précités. Elles se résument en :

- la création d'un service de pré-archivage central ;
- la mise en place d'une bonne politique de gestion des archives au sein du service créé;
- le recrutement d'archiviste professionnel.

Toutefois, ces solutions ne peuvent aboutir à une meilleure gestion des archives de la compagnie que si, les dirigeants de la compagnie y accordent d'intérêt et que les ressources matérielles, financières et humaines sont disponibles.

## BIBLIOGRAPHIE

### OUVRAGES DE REFERENCES

AFNOR, « **Dictionnaire des archives** », Paris, AFNOR

CONSEIL INTERNATIONAL DES ARCHIVES (1988) « **Dictionnaire des terminologies archivistiques** » Paris, Conseil International des Archives

### MONOGRAPHIES

Association des Archives Français (2004) : « **Abrégé d'archivistique** », Paris, AAF

COUTURE, C. et al. (1999) : « *Les fonctions de l'Archivistique contemporaine* », Sainte-Foy, Presse de l'Université du Québec

### ACTES OFFICIELS

Décret n°2007-532 du 02 novembre 2007, **portant attributions, organisation et fonctionnement de la DAN**

### ARTICLES

Rédaction de La Gazette des archives (2009) : « **Les archives, patrimoine et richesse de l'entreprise** », *La Gazette des archives*, n°213, Association des Archivistes Français,

Narcisse Dovenon (2012) : « **les archives en Afrique en question pour une esquisse solution** ». Dakar, Abiss édition

### MEMOIRES

HOUNDAKENOU, I.(2009) : « **Instabilité institutionnelle et gestion des archives au Ministère de l'Enseignement Secondaire de la Formation**

**Technique et Professionnelle (MESFTP)** », mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

LABITAN, A. (2002) : « **Réflexion sur le métier d'archiviste au Bénin** », mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

LOKO, J. (2000) : « **Contribution à l'organisation des archives du Conseil Économique et Social** », mémoire, ENAM, Université d'Abomey-Calavi.

### **WEBOGRAPHIE**

<http://www.archivistes.org/Assistant-archiviste>

<http://www.archivistes.org/Les-archives-patrimoine-et>

Wikipédia (2011) : « **Gestion des documents d'archives** »,

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion\\_des\\_documents\\_d%27archives](http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_documents_d%27archives)

## ***ANNEXES***

## **ANNEXES 1**

### PROPOSITION D'UN CADRE DE CLASSEMENT DES ARCHIVES DE LA NSIA Assurances

## A. GESTION ADMINISTRATIVE

### 1A. TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

1A.1 Actes officiels de création

1A.2 Recueils des lois

1A.3 Décisions

1A.4 Notes

1A.5 Circulaires

1A.6 Dossiers Accords d'établissement

### 2A. ORGANES DECISIONNELS ET CONSULTATIFS

2A.1 Assemblée Générale des Actionnaires (AGA)

- Compte rendu Réunion/AGA

2A.2 Conseil d'Administration (CA)

- Dossiers des Administrateurs
- Compte rendu Réunion/CA
- Dossiers Paiement Jetons

2A.3 Direction générale (DG)

2A.4 Comité de Direction (CD)

- Compte Rendu Réunion/ (CD)

#### 2A.6 Assemblée Générale du Personnel (AGP)

### 3A. CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES

#### 3A.1 Courrier Départ

#### 3A.2 Courrier Arrivée

#### 3A.3 Registres Courrier Départ

#### 3A.4 Registres Courrier Arrivée

#### 3A.5 Messages Portés et Faxés

#### 3A.6 Messages électroniques

#### 3A.7 Bordereaux de transmission

### 4A. AFFAIRES ADMINISTRATIVES

#### 4A.1 Documents qualité

#### 4A.2 Compilation de toutes les décisions

#### 4A.3 Relevés des tâches

#### 4A.4 Planning des tâches

4A.5 Rapports

4A.6 Comptes rendus

4A.7 Procès-verbaux

4A.8 Dossiers de missions

4A.9 Lettres d'agrément

4A.10 Dossiers Contentieux

4A.11 Diverses fiches

4A.12 Divers registres

4A.13 Fêtes et cérémonies diverses

## 5A. LOGISTIQUE

5A.1 Dossiers Fournisseurs

5A.2 Dossiers d'évaluation

5A.3 Carnet d'expression des besoins

5A.4 Plans d'achat

#### 5A.5 Fiches techniques de dépenses

#### 5A.6 Bons de commandes

#### 5A.7 Bordereaux de livraison

#### 5A.8 Factures/Devis/Pro Forma

#### 5A.9 Carnet de fourniture

#### 5A.10 Dossiers de Consultation

- Appel d'offres
- Cahier des charges
- Offres techniques
- Offres financières

#### 5A.11 Gestion du parc auto

- Planning de rotation des chauffeurs
- Registre de mouvement des véhicules

#### 5A.12 Gestion de stocks

- Etat global des consommations
- Fiches de stock
- Fiches d'inventaires

#### 5A.13 Immobilier

- Contrats de bail

- Dossiers titres foncier et permis
- Dossier réaménagement

## B. COMPTABILITE ET FINANCES

### 1B. FINANCES ET PLACEMENT

1B.1 Divers Registres des banques

1B.2 Courrier banques

1B.3 Relevés bancaires

1B.4 Service Caution/cautions reçues

1B.5 Décaissements

1B.6 Chronos chèques

1B.7 Souches de chèques

1B.8 Ecritures comptables

1B.9 Placements

### 2B. COMPTABILITE GENERALE

2B.1 Imputations comptables

2B.11 Caisse Direction Générale

2B.12 Frais divers de gestion

2B.13 Transport et déplacements

2B.14 Salaires

2B.15 Impôts et taxes

2B.16 Opérations Caution

2B.17 Opérations diverses

2B.18 Ecritures d'inventaires

2B.2 Factures

2B.3 Balances avant et après inventaires

2B.4 Rapprochements bancaires

2B.5 Etats financiers

2B.6 Déclarations et quittances

### 3B. COMPTABILITE TECHNIQUE

3B.1 Imputations comptables

3B.11 Caisse des Bureaux Directs et Service Courtage

3B.12 Opérations diverses

3B.13 Ecritures d'inventaires

3B.2 Commissions et ristournes

3B.3 Reversements agences

3B.4 Mises à jour Agences et Bureaux Directs

3B.5 Arriérées Agences et Bureaux Directs

4B. RELEVES BANCAIRES & IMPUTATIONS COMPTABLES

## C. GESTION DU PERSONNEL

---

1C. RECRUTEMENT ET EMPLOI

1C.1 Plan de recrutement

1C.2 Dossiers demandes d'emploi

2C. DOSSIERS INDIVIDUELS DU PERSONNEL

3C. DOSSIER COLLECTIF

3C.1 Dossier Formation/Recyclage du personnel

3C.2 Dossiers Avantages NSIA

3C.3 Dossiers Avantages NSIA Assurances

3C.4 Décisions

3C.5 Dossiers Conventions

3C.6 Dossiers Litiges personnel

3C.7 Dossiers prêt mutuelle

3C.8 Dossiers de reclassement

#### 4C. PAIE ET AVANTAGES

4C.1 Dossiers Budget

4C.2 Journaux de paie

4C.3 Etats de Virement

4C.4 Retenues

4C.5 Avances

4C.6 Déclarations IPTS

4C.7 Déclarations CNSS

4C.8 Assurances

#### 5C. STAGES

## D. DOSSIERS PRODUCTION

### 1D. BD COTONOU STEINMETZ

1D.1 Responsabilité civile générale

1D.2 Tous Risques Chantier

1D.21 Tous Risques Montage

1D.22 Responsabilité Civile Décennale

1D.23 Tous Risques Informatiques

1D.24 Bris de machines

1D.3 Accidents Corporels et Maladie

1D.31 Individuelle accident corporel

1D.32 Maladie

1D.33 Sécurité familiale accident

1D.34 Sécurité voyage/séjour

1D.35 Récré

1D.4 Multirisques habitation

1D.5 Incendie et autres dommages aux biens

1D.6 Multirisques professionnelle

1D.7 Automobile

1D.8 Transports (voies maritime, terrestre et aérienne)

1D.9 Caution

1D.10 Assurance vol

1D.11 Dégâts des eaux

1D.12 Assurance bris de glace

2D. BD NORD (Idem)

3D. SERVICE COURTAGE (Idem)

## E. DOSSIERS SINISTRES

1E. SINISTRES AUTOMOBILE

2E. SINISTRES SANTE

2E.1 Pharmacies

2E.2 Centres de santé, Cliniques, Docteurs

2E.3 Opticiens

3E. SINISTRES IRDT

### 3E.1 Incendie et autres dommages aux biens

### 3E.2 Risques divers

3E.21 Responsabilité civile

3E.22 Accidents corporels

3E.23 Autres risques directs/dommages

### 3E.3 Transports

3E.31 Transport maritime

3E.32 Transport aérien

3E.33 Autres transports

## 4E. CONTENTIEUX SINISTRES

## F. ORGANES DE CONTRÔLE

### 1F. INSPECTION GENERALE

### 2F. AUDIT INTERNE ET CONTROLE DE GESTION

## G. MARKETING, COMMUNICATION ET QUALITE

### 1G. RELATIONS PUBLIQUES

### 2G. RELATIONS AVEC LA PRESSE

### 3G. COMMUNICATION INTERNE

### 4G. DOSSIER QUALITE

## **ANNEXES 2**

### PROPOSITION D'UN TABLEAU DE CONSERVATION DES ARCHIVES DE LA NSIA Assurances

Typologie des documents	Durée de conservation			Sort final	Observations	
	services	Archives	DUA			
<b>TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES</b>						
Actes officiels de création	Illimité	-	Illimité	C		
Recueils des lois	Illimité	-	Illimité	C		
Document qualité	Illimité	-	Illimité	C	Pour versions mise à jour	
<b>CORRESPONDANCES</b>						
Lettres	1ans	2ans	3ans	T		
Registres courriers Arrivés /Départ	1ans	2ans	3ans	T		
Bordereaux de transmission	1ans	2ans	3ans	C		
Messages portés et faxés	1ans	2ans	3ans	T		
<b>DOCUMENTS ADMINISTRATIFS</b>						
Textes règlementaires	circulaires	2ans	8ans	10ans	T	
	notes	2ans	8ans	10ans	T	

*Stratégie pour une meilleure centralisation, sécurisation et gestion des archives de la NSIA Assurances*

---

	décisions	2ans	8ans	10ans	T	
Dossiers de missions	Ordres de missions	1ans	4ans	5ans	T	
	Registres de mouvements	1ans	4ans	5ans	T	
Documents de fonctionnaires	Planning des tâches	2ans	8ans	10ans	T	
	Relevés des tâches	2ans	8ans	10ans	T	
	Diverses fiches	2ans	5ans	7ans	T	
	Registres	2ans	5ans	7ans	T	A compter de la fin d'usage
Documents de synthèse	Rapport	2ans	8ans	10ans	T	
	Compte rendue	2ans	8ans	10ans	T	
	Procès verbaux	2ans	8ans	10ans	T	
	Rapports de suivi budgétaire	1ans	1ans	2ans	T	
	Rapports d'analyse	1ans	1ans	2ans	T	
	Rapports d'audit	1ans	1ans	2ans	T	
	Tableau de bord	1ans	1ans	2ans	T	

*Stratégie pour une meilleure centralisation, sécurisation et gestion des archives de la NSIA Assurances*

Document d'étude	Plan d'action	5ans	15ans	20ans	T	
	Projet/ programme	5ans	5ans	10ans	T	
DOCUMENTS DE LOGISTIQUE						
Dossiers de fournisseur	Contrat de prestation	2ans	8ans	10ans	T	
	Fiche d'intervention	5ans	5ans	10ans	T	
Dossiers de consultation	Appel d'offre	2ans	8ans	10ans	T	
	Cahier de charge	5ans	5ans	10ans	T	
Documents d'évaluation		5ans	5ans	10ans	T	
Plan d'achat		2ans	2ans	4ans	T	
Facture pro-format		1ans	1ans	2ans	D	
Bon de commande		5ans	5ans	10ans	T	
Devis		1ans	1ans	2ans	D	
Bordereau de livraison		5ans	5ans	10ans	C	
Fiches de dépenses		5ans	5ans	10ans	T	
Factures		5ans	5ans	10ans	C	

Fiches de stock	5ans	10ans	15ans	D	
Fiches d'inventaire	2ans	3ans	5ans	D	
Etat de communication	5ans	5ans	10ans	T	
IMMOBILIER					
Contrat de bail	2ans*	illimite	-	C	*a compté de la date d'échéance du contrat
Dossiers titres fonciers et permis	Illimite	-		C	
Dossiers réaménagement	illimite	-		C	
GESTION DU PERSONNEL					
Dossiers individuels	30ans	30ans	60ans	C	
Dossiers collectifs	Illimite	-	-	T	
Plan de formation	5ans	5ans	10ans	C	
Plan de recrutement	5ans	5ans	10ans	C	
Dossiers demandes d'emploi	2ans	3ans	5ans	D	
Paie et avantages	10ans	5ans	15ans	T	

Dossiers des stagiaires		2ans	5ans	7ans	D	
GESTION DE LA PRODUCTION						
Dossier de contrats d'assurance	Responsabilité civil générale	2ans*	8ans	10ans	D	*soldé (S) non renouvelé (NR) et non frappé de sinistre (NFS)
	Tout risque chantier					
	Accident corporels et maladie					
	Multirisque habitation					
	Incendie et autres dommages aux biens					
	Multirisque professionnelle	1ans	2ans	3ans	D	*non frappé de sinistre
	Automobile					
	Courte durée auto/transport	2ans*	8ans	10ans	D	*soldé (S) non renouvelé (NR) et non frappé de sinistre (NFS)
	Transport					
	Assurance vol					
Dégats des eaux						
Assurances bris de glace						

*Stratégie pour une meilleure centralisation, sécurisation et gestion des archives de la NSIA Assurances*

	caution	Illimite	-	-	T	
Réassurance		Illimite	-	-	T	
GESTION DES SINISTRES						
Dossiers de sinistre	Corporel	1ans*	6ans	7ans	D	
	Matériel	2ans*	5ans	7ans	D	*A compter de la date de règlement
	Maladie	2ans*	3ans	5ans	D	*Sinistres réglés
Idem	Risques divers	2ans*	5ans	7ans	D	*A compter de la date de règlement
Contentieux sinistre		2ans*	5ans	7ans	D	*Après la date de règlement (SS ou SDR)
Divers imprimés de produits		-	2ans	-	E	
COMPTABILITE ET FINANCES						

Ecritures comptable	1ans	10ans	11ans	T	
Imputation					
Commissions					
Factures					
Déclaration et quittances					
Balance					
Rapprochement bancaires					
Etat financier					
Registres des banques					
Courriers des banques					
Relevés bancaires					
Reversement des agences					
Chronos de chèques					
Souches de chèques					
DOCUMENTATION ET INFORMATION					

*Stratégie pour une meilleure centralisation, sécurisation et gestion des archives de la NSIA Assurances*

---

Journaux	-	Illimité	-	E	A relier
Revues	-	Illimité	-	T	A relier
Imprimés publicitaires	-	1 ans	-	E	

## **ANNEXES 3**

### QUESTIONNAIRES D'ENQUETE

## QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE

*Mlle Marlène V. CAPO-CHICHI*

*Etudiante en archivistique*

95 78 78 31 [marleneverane@yahoo.fr](mailto:marleneverane@yahoo.fr)

*Le présent questionnaire d'enquête s'inscrit dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de fin de formation de cycle I à l'Ecole Nationale d'Administration et de la Magistrature (ENAM), intitulé «stratégie pour une meilleure centralisation, sécurisation et gestion des archives de la NSIA Assurances ». Nous vous remercions d'avance pour votre disponibilité et votre contribution appréciable dans la réalisation de ce travail de recherche.*

\*\*\*\*\*

Le but de cette recherche est de recueillir vos avis et suggestions pour une meilleure organisation et gestion des archives de votre institution

**NB** : Cocher la case correspondante.

### **A- Identification (Facultatif)**

Nom :

Prénom(s) :

Profession :

Service :

### **B- Questions**

1) A votre avis, qu'appelle-t-on document d'archives ?

- Un ensemble de documents n'ayant plus aucune utilité

- des documents dont l'utilité n'est plus courante
- Un ensemble de documents (quels que soient leur nature, leur forme et leurs supports matériels) produits ou reçus, organisés et conservés à des fins administratives, de preuve (juridiques)
- autres (précisez)

.....

.....

.....

.....

2) que pensez-vous de la politique de gestion adoptée par la compagnie (confier cette gestion de façon périodique à un cabinet)?

Bonne

Mauvaise

Autres (précisez)

Pourquoi ?

.....

.....

.....

3) Cette année, le cabinet à été permanentement présent au service de la compagnie. Comment procédez-vous pour la gestion de vos documents intermédiaires?

Transfert de façon périodique et dans le magasin de conservation de la Direction Générale, des documents d'archives pour être traité et conservé.

Les documents sont gardés à votre niveau parce que vous n'avez pas besoin d'aide

Vous gardez les documents à votre niveau parce que le travail du cabinet ne prend pas en compte votre service

Autres (précisez)

.....

.....

.....

4) Où conservez-vous vos documents intermédiaires en l'absence du cabinet ?

Dans les bureaux pour les avoir à portée de main

Dans les magasins

Autres (précisez)

.....

.....

.....

5) les documents dans vos bureaux sont-ils accessibles ?

Facilement

Difficilement

Pas du tout

6) Qu'est ce qui justifie selon vous l'inexistence d'un service de pré-archivage dans votre institution ?

La non priorité donnée aux archives par les autorités de la compagnie

Méconnaissance de l'importance de ce service au sein d'une structure

Autres (précisez)

.....

.....

.....

7) A quoi peut-on imputer l'absence d'un archiviste spécialisé au service de la compagnie ?

Non valorisation de la fonction archives

Manque de volonté à engager un archiviste pour le compte de l'entreprise

Méconnaissance de ce type de personnel dans la gestion de l'entreprise

Autres (précisez)

.....

.....

.....

8) pensez-vous que la création d'un dépôt de pré-archivage central et le recrutement d'un spécialiste pourrait améliorer la gestion des documents ?

Oui

Non

## QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE (agent du cabinet)

*Le but de cette recherche est de recueillir quelques informations et vos avis sur la méthodologie de gestion des documents adoptée par la NSIA pour apporter notre contribution à l'amélioration de cette gestion pour la compagnie.*

*Votre contribution nous sera d'une grande aide. Merci de bien vouloir répondre à ces quelques questions.*

1. Depuis combien de temps le cabinet GED technologie travail t-il pour le compte de la NSIA ?

.....  
 .....  
 .....

2. Depuis combien de temps travaillez-vous pour le compte de la GED à NSIA ?

.....  
 .....  
 .....

3. Quelles étaient les motivations de la NSIA en recrutant un cabinet pour la gestion des archives ?

.....  
 .....  
 .....

4. Les objectifs de la NSIA ont-ils été atteints dans le cadre de la gestion des archives ?

Oui  Non

Si oui, comment ?

.....  
 .....  
 .....

Si non, pourquoi ?

.....  
 .....  
 .....

5. La compagnie jusque là n'a jamais pensé à la nécessité de recruter un archiviste spécialisé pour la prise en charge automatique des documents dès leur constitution dans les bureaux encore moins la création d'un service de préarchivage centrale au sein de la compagnie ; et donc confie de façon périodique et dès que les besoins se font sentir l'organisation de ses archives au cabinet de son choix. En tant que spécialiste, pensez-vous que cette manière de gérer les archives est la bonne ?

Oui  Non

6. A quoi peut-on imputer selon vous l'absence d'un archiviste spécialisé au service de la compagnie ?

- la non valorisation de la fonction archives

- Le manque de volonté à engager un archiviste spécialisé pour le compte de l'entreprise

-la méconnaissance de l'utilité de ce type de personnel dans la gestion de l'entreprise

- Autres (précisez)

.....  
 .....  
 .....

7. Qu'est-ce-qui explique selon vous, l'inexistence d'un manuel de procédures d'archivage à la NSIA Assurances ?

Absence d'une politique effective de gestion des archives

Méconnaissance de l'utilité d'un tel document

Autres (précisez)

.....

.....

.....

8. Le tableau de gestion est un outil indispensable à toute politique de gestion archivistique ; un document élaboré par le personnel des archives en collaboration avec le personnel de l'entreprise, pour définir les règles de conservation des archives. Qu'est ce qui selon vous justifie l'absence d'un tel outil ?

- Absence d'un spécialiste impliqué dans le fonctionnement interne de la compagnie

- Méconnaissance de son utilité

- Autres (précisez)

.....

.....

.....

*Merci de votre contribution*

**Marlène V. CAPO-CHICHI**

## TABLE DES MATIERES

<i>IDENTIFICATION DU JURY</i>	
<i>DEDICACES</i> .....	i
<i>REMERCIEMENTS</i> .....	ii
<b><i>LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS</i></b> .....	iii
<b><i>LISTE DES TABLEAUX</i></b> .....	iv
<i>LISTE DES PHOTOS</i> .....	v
<b><i>GLOSSAIRE DE L'ETUDE</i></b> .....	vi
<i>RESUME</i> .....	ix
<i>SOMMAIRE</i> .....	x
<b><i>INTRODUCTION GENERALE</i></b> .....	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE .....	5
<i>CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE, OBSERVATIONS DE STAGE ET CIBLAGE DE LA PROBLEMATIQUE</i> .....	5
SECTION1. Cadre institutionnel de l'étude et observations de stage .....	6
<b>Paragraphe 1 : présentation du cadre institutionnel de la NSIA Assurances (Bénin)</b> .....	6
<b>I. Présentation générale du secteur des assurances au Bénin</b> .....	6
<b>II. Présentation du Groupe NSIA Assurances</b> .....	8
1. Historique de la NSIA Assurances.....	8
2. Missions et prestation de la compagnie.....	10
3. Structuration administrative de la NSIA Assurances .....	12
<b>Paragraphe 2 : Observation de stage à la NSIA Assurances : constats sur la gestion des archives</b> ....	19
<b>I- Typologie des documents de la NSIA Assurances</b> .....	19
<b>1. Les documents techniques</b> .....	19
<b>2. Les documents financiers et comptables</b> .....	20
<b>3. Les documents administratifs</b> .....	20
<b>III. Etat des lieux de la gestion du fonds documentaire de la NSIA Assurances</b> .....	20
<b>1. Historique de la gestion du fonds documentaire de la NSIA Assurances</b> .....	20
<b>2. Situation générale des archives de la Compagnie</b> .....	22
<b>3. Situation actuelle de la gestion des archives à la Direction Générale NSIA Assurances</b> .....	25
<b>III. Les atouts et les insuffisances de la gestion archivistique</b> .....	28
<b>1. Forces et opportunités de la gestion des archives à la NSIA Assurances</b> .....	28
<b>2. Les insuffisances</b> .....	28
<b>SECTION 2. Ciblage de la problématique de l'étude</b> .....	30
<b>Paragraphe1 Choix de la problématique et justification du sujet</b> .....	30
<b>I. Choix de la problématique</b> .....	30
<b>II. Justification du sujet</b> .....	32
<b>Paragraphe2 : Spécification et détermination des séquences de résolution de la problématique retenue</b> .....	33
<b>I- Spécification des séquences de résolution</b> .....	33

de la problématique.....	33
II- Séquence de résolution de la problématique choisie .....	33
<b>SECTION 1. Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....</b>	<b>35</b>
<b>Paragraphe1 : Objectifs, hypothèses et revue de littérature.....</b>	<b>35</b>
2. <i>Revue de la littérature.....</i>	39
<b>Paragraphe 2. Méthodologie adoptée pour la collecte des données.....</b>	<b>43</b>
<b>I. Approche empirique .....</b>	<b>43</b>
<b>1. L'observation directe.....</b>	<b>43</b>
<b>2. Revue documentaire .....</b>	<b>43</b>
3. <i>L'enquête.....</i>	43
II. Approche théorique .....	44
Paragraphe 1 : Mobilisation et traitement des données.....	45
I. Inventaire de l'enquête.....	45
II. Présentation et analyse des données recueillies .....	45
1. <i>Présentation et analyse des résultats de l'enquête avec le personnel de la compagnie.....</i>	45
2. Présentation et analyse des résultats de l'enquête avec les agents du cabinet .....	52
Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.....	54
<b>I. Vérification des hypothèses formulées .....</b>	<b>54</b>
<b>II. Etablissement du diagnostic.....</b>	<b>55</b>
CHAPITRE DEUXIEME .....	56
<i>STRATEGIE POUR UNE MEILLEURE CENTRALISATION, SECURISATION ET GESTION DES ARCHIVES DE LA NSIA Assurances .....</i>	<i>56</i>
SECTION 1. Approches de solutions .....	57
Paragraphe 1 : Approches de solutions pour la centralisation des documents de la compagnie et la prise en charge des documents des leur création .....	57
I. Création d'un service de pré-archivage .....	57
1. <i>Eléments constitutifs du bâtiment .....</i>	58
2. <i>Ressources matérielles et financières .....</i>	59
II. Recrutement de personnel pour le service .....	61
Paragraphe 2 : Approches de solutions au retard observe dans le traitement des fonds .....	62
SECTION 2. Conditions et recommandations pour une mise en œuvre efficace et efficiente de la stratégie de gestion des archives.....	62
Paragraphe 1 : Suggestions à l'endroit des dirigeants de la compagnie.....	63
Paragraphe2. Recommandations à l' endroit du personnel de la NSIA Assurances.....	64
<i>CONCLUSION GENERALE .....</i>	<i>65</i>
BIBLIOGRAPHIE.....	68
ANNEXES.....	70