



REPUBLIQUE DU BENIN

□□□□

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

□□□□

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

□□□□

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION ET DE MAGISTRATURE
(E.N.A.M)

□□□□

DEPARTEMENT DES SCIENCES ET TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET
DU SECRETARIAT (DESTIS)

□□□□

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

□□□□

OPTION :

Sciences et Techniques de
l'Information
Documentaire (STID)

FILIERE :

Archivistique

ANNEE ACADEMIQUE :2012-2013

THEME :

**CONTRIBUTION A UNE MEILLEURE CIRCULATION DE
L'INFORMATION ADMINISTRATIVE A L'UNION
BENINOISE D'ASSURANCES-VIE : CAS DES DOSSIERS
DE LA CLIENTELE**

Réalisé par :

Coffi Ferdinando Rock GBEDO

Sous la Direction de :

Maître de stage :

Constantin SONON
Archiviste à UBA-Vie

Directeur de mémoire :

Eloïse Francine DEDEGBE ZOUNHON
Enseignante à l'ENAM

Mars 2014

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT(E) : Julien DJOSSE

VICE-PRESIDENT(E) : ABATI Bankolé

MEMBRE : MAHOUSI Wenceslas

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

DEDICACE

A

- vous mes parents Gualbert, Georges et Simplicie GBEDO, Éloïse DJOSSOU et Louise LEKE. Je vous sais gré de tous les sacrifices que vous avez toujours consenti à l'égard de ma modeste personne.
- vous mes sœurs pour les assistances de tous genres que vous m'avez portées tout au long de ma formation.

Remerciements

C'est le lieu de témoigner nos sincères gratitudee à l'endroit de ceux qui, depuis ma venue sur terre, ont toujours œuvré pour mon bien être et pour ma réussite sur n'importe quel plan que ce soit.

Nous tenons à remercier sincèrement :

- ❖ tous les enseignants de l'ENAM, principalement ceux du CEFOCI pour les différents conseils prodigués et les enseignements dispensés ;
- ❖ madame Eloïse Francine DEDEGBE-ZOUNHON qui, malgré ses multiples engagements, a accepté diriger ce travail ;
- ❖ monsieur Constantin SONON pour ses nombreux conseils à l'Union Béninoise d'Assurances-Vie ;
- ❖ monsieur Julien DJOSSE, ex coordonnateur du CEFOCI pour sa dévotion en vue de la réussite des métiers de l'information documentaire en République du Bénin ;
- ❖ mesdames Alice et Sylvie GBEDO pour vos diverses actions de soutien.
- ❖ madame Estelle AWAKA et monsieur Epiphane CHODATON, respectivement mes professeurs d'Allemand et de Français du secondaire ;
- ❖ les familles LEKOYO, OWOUKO et SEGLA pour leur altruisme ;
- ❖ tous mes camarades du CEFOCI avec qui j'ai passé mes trois années de formation à l'ENAM principalement Jupiter OGUI, Claudiane TOKPO, Ruben AFOUDA, Jean Maxime GAYET, Pascal AHOUANVOEGBE, Sorel EDAH, José FIOSSI, Odifas DOHOU, Désiré GODONOU ;
- ❖ monsieur Gautier TONONGBE qui a beaucoup œuvré pour la réussite de ce mémoire ;

Tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ARGG : Assurances et Réassurances du Golfe de Guinée

ASA : Association des Sociétés d'Assurances

CADA : Commission d'Accès aux Documents Administratifs

BIT : Bureau International du Travail

CIMA : Conférence Internationale des Marchés d'Assurances

CNSS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale

DAEP : Direction de l'Approvisionnement en Eau Potable

EBAD : Ecole de Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes

FEDAS : Fédérale des Assurances

FODEFCA : Fonds de Développement de la Formation Professionnelle
Continue et de l'Apprentissage

IFAN : Institut Fondamental d'Afrique Noire

NSIA-Bénin : Nouvelle Société Interafricaine-Bénin

OVP : Ordre de Virement Permanent

RCFS : Régie des Chemins de Fer du Sénégal

SONAR : Société Nationale d'Assurances et de Réassurances

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

UBA-Vie : Union Béninoise d'Assurances-Vie

UCAD : Université Cheick Anta Diop de Dakar

LISTE DES TABLEAUX

<u>TITRES</u>	<u>Pages</u>
<u>Tableau n°1</u> : Tableau des centres d'intérêts	26
<u>Tableau n°2</u> : Tableau de bord de l'étude	35
<u>Tableau n° 3</u> : Disparition fréquente des dossiers	52
<u>Tableau n°4</u> : Cause de la fréquente disparition des dossiers	52
<u>Tableau n°5</u> : Difficulté de la localisation des dossiers	53
<u>Tableau n°6</u> : Cause de la difficile localisation des dossiers	53
<u>Tableau n°7</u> : Mauvaise organisation des documents inactifs	54
<u>Tableau n°8</u> : Cause de la mauvaise organisation des documents inactifs	55

LISTE DES PHOTOS

<u>TITRES</u>	<u>PAGES</u>
<u>Photo n°1</u> : Fonds inactif de l'UBA-Vie	24
<u>Photo n°2</u> : Pile de dossiers inactifs au quatrième étage	24
<u>Photo n°3</u> : documents en vrac au quatrième étage	25
<u>Photo n°4</u> : Image montrant l'insuffisance du mobilier de stockage	25

GLOSSAIRE DE L'ETUDE

Archives : Les Archives sont 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.

Cadre de classement : Plan directeur préétabli qui fixe, au sein d'un service d'archives, la répartition des fonds et collections entre de grandes divisions et subdivisions, appelées séries et sous-séries. Cette répartition détermine la cotation. Le cadre de classement ne doit pas être confondu avec le plan de classement.

Calendrier de conservation : charte qui permet de définir pour chaque type de document la durée de vie respectivement dans les bureaux, dans le dépôt de pré archivage ainsi que leur sort à la fin de ces délais.

Classement : ensemble des opérations de mise en ordre d'un fonds ou d'une partie de fonds selon un schéma rationnel. Le classement peut être distinct du rangement matériel sur les rayons.

Classification : la mention portée sur un document ou un dossier pour en restreindre la communication aux seules personnes autorisées, sur la base d'un système de codification préétabli.

Dépôt de pré archivage : service d'archives spécifique pour la conservation et la communication des archives (1) intermédiaires. Dit aussi dépôt (2) intermédiaire.

Diffusion : une des missions fondamentales d'un service d'archives consistant à mettre les archives en fonction de leur communicabilité et de leur état matériel de conservation à la disposition du public et des administrations, soit sur place dans la salle de lecture, soit avec déplacement, soit à distance.

Plan de classement : système qui fixe l'organisation des archives courantes et intermédiaires en usage dans les bureaux, permettant de les ranger, de les classer et de les retrouver. (2) Ordre dans lequel les archives définitives d'un fonds, d'une série ou d'un versement ont été classées et ordonnées dans un service d'archives.

Records management : encore connu sous le nom de gestion des documents d'archives ou de gestion documentaire, le records management a pour objectif d'organiser de manière efficace et systématique tous les documents ou données dont une entreprise peut avoir besoin pour justifier de son activité, sous n'importe quel format.

Système d'Information : c'est un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de collecter, regrouper, classer, traiter et diffuser de l'information dans un environnement donné

RESUME

A travers sa devise, l'Union Béninoise d'Assurances-Vie se réclame être, l'assureur- vie de référence en République du Bénin. Mais pour qu'elle mérite pleinement ce statut, il faut qu'elle dispose, au moment voulu, d'informations fiables, afin de mieux satisfaire ses nombreux clients. Disposer d'informations fiables en un temps record, suppose une bonne organisation du dispositif assurant leur gestion. Durant notre stage au service de pré archivage de l'UBA-Vie, nous avons pu relever plusieurs dysfonctionnements. Ceux-ci concernent surtout la maîtrise du mouvement des documents au sein de l'entreprise.

Ces dysfonctionnements se résument à la disparition fréquente des dossiers des clients, aux difficultés de recherche dans le fonds, au manque de ressources humaines, à l'inexistence de procédures de transfert, à la mauvaise organisation etc.

Laisser cette situation perdurer, ne garantit aucunement, un futur meilleur à l'entreprise ; au contraire cela contribuerait à ternir l'image de marque de l'entreprise. C'est pourquoi nous avons choisi de réfléchir sur le thème « **Contribution à une meilleure circulation de l'information administrative à l'Union Béninoise d'Assurances-Vie : cas des dossiers de la clientèle** ».

Pour mieux cerner ce sujet, nous avons identifié un problème général que nous avons décliné en trois problèmes spécifiques à savoir :

- la fréquente disparition des dossiers ;
- les difficultés liées à la localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds ;
- la mauvaise organisation des contrats inactifs.

Notre objectif général est donc de proposer des solutions pour une meilleure circulation de l'information à l'Union Béninoise d'Assurances-Vie. Cet objectif a été aussi décliné en objectifs spécifiques. Il s'agit de :

- mettre en place une politique rigoureuse en matière de sollicitation et de récupération des dossiers ;
- mettre en place des outils de recherche répondants aux normes archivistiques en vue de faciliter la recherche dans le fonds d'une part, et d'autre part prendre des mesures interdisant l'utilisation commune des dossiers par plusieurs services
- organiser les dossiers relatifs aux contrats inactifs.

Pour finir, nous nous sommes intéressés aux causes probables liés aux problèmes spécifiques énumérés plus haut. A cet effet, nous avons émis des hypothèses et procédé à leur vérification à travers une méthodologie en deux volets : approches théoriques et méthodes empiriques. Après analyse des données issues de notre enquête, toutes nos hypothèses ont été vérifiées. Ce qui nous a permis d'établir le diagnostic puis de proposer des solutions, assorties de recommandations pour en faciliter leur mise en œuvre.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

Chapitre préliminaire : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique

Section1 : Cadre physique de l'étude et observations de stage

Paragraphe 1 : Présentation de l'Union Béninoise d'Assurances-Vie

Paragraphe 2 : Etat des lieux de la situation des archives d'UBA-VIE

Section2 : Ciblage de la problématique

Paragraphe 1 : Choix de la problématique et justification du sujet

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée

Chapitre premier : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude

Section1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord de l'étude et revue de littérature

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches théoriques et méthodes empiriques

Section 2 : Collecte et analyse des données

Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

Chapitre Deuxième : propositions de solutions et conditions de mise en œuvre.

Section1 : Approches de solutions

Paragraphe 1 : Approches de solutions aux problèmes n°1et2

Paragraphe 2 : Approches de solutions au problème spécifique n°3

Section 2 : Conditions de mise en œuvre

Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions relatives aux problèmes spécifiques n°1et 2

Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions relatives au problème spécifique n°3

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE

La conférence des forces vives de la nation, qui a mis fin à dix-sept années de marxisme léninisme, a eu de nombreux impacts aussi bien sur le plan politique, social, qu'économique. Le secteur privé sera donc de plus en plus libéralisé, avec pour corollaire, l'émergence des entreprises privées. En ce qui concerne le secteur des assurances, plusieurs sociétés ou compagnies d'assurance ont vu le jour. Entre autres, il faut distinguer les sociétés ou compagnies dénommées : Collina-vie, Africaine-vie, ARGG, A-vie, Africaine des Assurances, allianz, FEDAS, GAB, NSIA-Bénin, SARRB et enfin UBA-vie.

L'Association des Sociétés d'Assurances Bénin, dans ses dernières publications distingue l'assurance-dommage et l'assurance-vie. Des compagnies intervenant dans le domaine d'assurance-vie, il faut énumérer : Collina-vie, ARGG, A-vie, NSIA-vie, Africaine-vie et enfin UBA-vie. Quant à celles relevant de l'assurance-dommage, il faut noter les compagnies telles que : Africaine des Assurances, Allianz, FEDAS, GAB, NSIA-Bénin et SARRB.

De cet extrait, il convient de noter que le marché des assurances est hautement concurrencé en République du Bénin. Le seul moyen pour ces sociétés d'assurances de transcender ce phénomène reste et demeure, la maîtrise et la gestion optimale des systèmes d'information, notamment, les systèmes d'information documentaire.

Plusieurs insuffisances ont été relevées, quant à la maîtrise et la gestion de l'information documentaire à l'Union Béninoise d'Assurances-Vie. Il s'agit notamment des insuffisances relatives aux locaux de conservation, au conditionnement des documents d'archives, à la circulation et au classement des dossiers.

Il faut aussi préciser qu'au regard des recommandations faites en archivistique, les dysfonctionnements ci-dessus mentionnés, ne sont pas sans conséquences sur le fonctionnement quotidien du service d'archives de l'Union Béninoise d'assurance vie.

Or, tout système d'information doit être bien structuré, afin de permettre une bonne circulation des éléments en son sein et à l'intérieur de son organisme de tutelle.

Michel Roberge disait à cet effet que « La fonction de gestion documentaire est un soutien à la prise de décision et au fonctionnement quotidien d'une organisation et son objectif premier demeure l'efficacité et la rentabilité administratives »

Cette préoccupation fondamentale de la fonction documentaire, c'est-à-dire, œuvrer pour l'efficacité et la rentabilité administratives, nous amène donc à réfléchir sur la problématique de la circulation de l'information au sein de l'Union Béninoise d'Assurances-vie. Afin d'accorder à l'entreprise plus de crédibilité auprès de sa clientèle, l'essentiel de notre étude sera axé sur les moyens à mettre en œuvre pour une gestion efficace des dossiers des clients. C'est ce qui justifie le choix de notre thème : « **contribution à une meilleure circulation de l'information administrative à l'Union Béninoise d'assurances Vie : cas des dossiers de la clientèle** ».

Après une présentation de la structure d'accueil, nous ferons ressortir les insuffisances et les atouts du service d'archives de l'UBA-Vie. Nous identifierons par la suite les causes possibles du mauvais fonctionnement de ce service à travers les informations collectées et analysées après l'administration du guide d'entretien et du questionnaire d'enquête. Nous finirons par la proposition de solutions apportées aux problèmes liés au

mauvais fonctionnement du service ainsi que leurs conditions de mise en œuvre.

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

Section 1: Cadre physique de l'étude et observations de stage

Paragraphe 1: Présentation de l'Union Béninoise d'Assurances- Vie

L'Union Béninoise d'Assurances-vie est une compagnie d'assurances- vie et de capitalisation. La diversité des produits et services mis à la disposition du public béninois fait d'elle l'une des compagnies phares en matière d'assurances-vie. Découvrons plus amplement l'entreprise à travers son historique, son statut juridique, sa structure organisationnelle et enfin les produits commercialisés.

A. Historique et statut juridique

Au Bénin, avant Février 1990, le secteur des assurances était contrôlé par une seule structure, la Société Nationale d'Assurances et de Réassurances (SONAR) qui, durant des décennies, a monopolisé ce secteur. Mais avec les nombreuses résolutions issues de la Conférence des Forces Vives de la Nation, une place prépondérante a été accordée au secteur privé. Ainsi, on assiste à l'émergence de plusieurs compagnies d'assurances dont l'UBA-VIE. Société anonyme, elle a été créée le 17 Novembre 1994 par décret N°94-377 du Président de la République.

La compagnie d'assurances UBA-VIE a pour principales missions d'effectuer :

- toute opération d'assurances et de réassurances des personnes notamment : les assurances vie, prévoyance et capitalisation ;
- toute opération financière mobilière ou immobilière, apports en sociétés, souscriptions achats de titres ou de part d'intérêts,

constitution de sociétés susceptibles d'en favoriser la réalisation ou le développement.

Avant de démarrer ses propres activités le 02 Août 1995, la société a eu à gérer du 17 Novembre 1994 au 1^{er} Août 1995, le portefeuille pris à la Société Nationale d'Assurances et de Réassurances (SONAR).

Au premier janvier 2010, l'actionnariat de la société se présente pour un capital social de 1000.000.000 de FCFA réparti comme suit :

- SUNU assurances holding: 61,465%
- Bank of Africa: 20,27%
- Les privés béninois: 14,15%
- Ecobank Bénin: 3,75%

Aujourd'hui, UBA-VIE est constituée d'un personnel permanent de quatorze (14) employés dont quatre cadres, neuf agents de maîtrise et un agent d'exécution.

B. Structure organisationnelle et produits commercialisés

L'essentiel de toute activité d'organisation réside dans la limitation de l'incertitude, la précision des divers niveaux hiérarchiques ainsi que les différentes responsabilités qui en découlent. Pour ce qui concerne UBA-VIE, son organigramme général se détaille de la façon suivante :

● Le conseil d'administration

Le conseil d'administration représente la société vis-à-vis des tiers. En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il procède à la nomination du Directeur Général.

● **La direction Générale**

La direction Générale représentée par monsieur Lassina COULIBALY, a pour rôle la coordination de toutes les activités de l'entreprise. Elle représente la société, agit en son nom et ceci, devant toute juridiction. Elle prend des décisions et délègue ses pouvoirs. Ses principales missions sont les suivantes :

➤ **Missions de prévision**

A ce niveau, le Directeur Général veille à la préparation des éléments d'orientation stratégique et de développement à moyen terme ainsi que la définition de la politique générale et des objectifs de la société dans les domaines technique, commercial, financier, informatique et des ressources humaines.

En collaboration avec les responsables des divisions technique et commerciale, le Directeur Général s'occupe également de l'organisation et de la planification des contacts avec la grande clientèle que sont les banques, le courtage national et international et des opérations de relations publiques. Par ailleurs, il assure la coordination de l'ensemble des divisions et services de l'entreprise.

➤ **Missions de gestion**

Dans le cadre de la gestion, les attributions du Directeur Général relèvent de la promotion et de la représentation de la société auprès de l'Etat, des organisations publiques et des établissements privés. Toujours dans le même sens, il supervise le déroulement général des procédures d'élaboration des contrats et du budget. En relation avec la Direction de SUNU GESTION,

il conduit les négociations et l'élaboration des programmes de réassurance. Enfin, il prépare des projets de comptes rendus et de rapports d'activités à l'attention du Conseil d'Administration. Il participe et anime le comité de direction.

➤ **Missions de contrôle**

S'agissant du contrôle, le Directeur Général veille à la bonne application des traités et conventions signés avec les réassureurs, au respect du contrat d'objectifs et des budgets en termes d'objectifs et de calendrier.

En outre, il demande des missions périodiques d'évaluation des procédures de contrôle interne, de vérification des comptes et l'examen des résultats de ces missions.

Il identifie aussi les besoins des divisions et services en ressources humaines ainsi que le suivi des recrutements du personnel.

Il établit les plans de carrière du personnel, contrôle le fonctionnement général de la société selon les normes admises dans le secteur, plus précisément les normes SUNU.

Différents directions et services lui sont rattachés. Il s'agit :

➤ **du Secrétariat de direction**

Il est tenu par une secrétaire chargée de gérer l'agenda du Directeur Général et de l'assister dans ses tâches. Concrètement il s'agit des tâches relatives au secrétariat et à l'administration générale. Les attributions liées au Secrétariat sont :

- la gestion des courriers « départs » et « arrivés »;

- la gestion des rendez-vous du Directeur Général tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise ;
- La réception des appels provenant de l'extérieur ;

Celles relatives à l'administration générale sont :

- L'exécution des opérations de lancement d'appel d'offres pour soumission au Directeur Général ;
- La gestion des contrats de maintenance et de services ;
- le contrôle des travaux de nettoyage des bureaux ;
- la tenue des opérations du personnel ;
- l'établissement des bons de commande à soumettre à la signature du Directeur Général ;
- la réception des livraisons des biens et services et mise à jour des fiches de stocks ;
- le suivi des stocks de fournitures de bureau et des imprimés de souscription ;
- la préparation et établissement de la paie du personnel ;
- la relation avec l'administration de la main d'œuvre en vue de la mise à jour du personnel.

➔ **Le Service Informatique**

Il a pour attributions de :

- superviser et coordonner les activités de l'ensemble de l'équipement informatique ;
- concevoir des nouvelles applications liées aux besoins des utilisateurs ;

- concevoir et mettre à la disposition des utilisateurs des applications et des logiciels relatifs aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ;
- contrôler des données issues des traitements informatiques ;
- participer, en liaison avec les utilisateurs, à la conception des imprimés en usage dans la société ;
- préparer le budget informatique ;
- analyser des applications existantes des utilisateurs et prise en compte de leur performance
- intervenir constamment au niveau des utilisateurs et prendre en compte leurs souhaits dans le sens de l'amélioration de leurs performances ;
- mettre en place des guides de conversation ou guides des utilisateurs ;
- porter assistance aux utilisateurs ;
- mettre à jour des tables de traitement en relation avec la Direction Technique et Commerciale et la Division Finances et Comptabilité ;
- assurer la maintenance des fichiers et écritures de programmes destinés à redresser les fichiers erronés suite aux mauvaises manipulations ;
- assurer l'administration du réseau informatique ;
- assurer la sécurité de tout le système ;
- suivre et de coordonner les prestations offertes par la Société agréée par la compagnie à faire la maintenance ;
- suivre, configurer et paramétrer le progiciel SUNULIFE ;
- participer à l'exécution des traitements informatiques de chaque fin de mois ;
- assurer le passage aux nouvelles versions du progiciel sans difficultés.

➤ **La Division Comptabilité et Finance**

Cette division s'occupe de l'établissement et de l'enregistrement de toutes les écritures d'opérations diverses. Elle se charge de l'analyse et du suivi des comptes de fournisseurs, des comptes des tiers, des comptes clients, des comptes de gestion (charges et produits).

Elle a également la responsabilité opérationnelle des comptes d'immobilisation, de la tenue des fiches d'immobilisation, de la préparation des règlements aux fournisseurs et autres créanciers de l'entreprise. La trésorerie encaisse les cotisations payées par les clients et fait la mise à jour de leurs comptes en relation avec le service production.

Chargée de l'établissement des chèques de règlement des fournisseurs, la division comptabilité s'occupe de l'encaissement des chèques et autres titres de paiement reçus par la société, du suivi et de la gestion des obligations et autres titres de placements acquis par la compagnie.

Enfin, cette division est chargée du suivi des comptes de dépôts à terme, de la tenue des dossiers de placement, du suivi et de l'analyse des agios, des intérêts débiteurs et droits de garde prélevés par les banques, de la déclaration et du paiement des impôts/taxes dus à l'Etat ainsi que des cotisations dues à la CNSS.

➤ **La Division Technique**

Elle a pour rôle de coordonner les opérations techniques afférentes à l'explication des portefeuilles de la société, le suivi de ses engagements vis-à-vis des assurés, la surveillance du portefeuille, la coordination des opérations de gestion des sinistres et prestations, des opérations de gestion de production et de gestion des contrats souscrits, la confection des comptes techniques, l'analyse des performances des produits et de proposition de nouveaux

produits ou le relookage d'anciens produits. Cette division est composée de trois (3) services techniques que sont :

➤ **Le service recouvrement**

Ce service se charge du suivi de démarrage des Ordres de Virement Permanents (OVP) et de leur cessation, de la gestion des réclamations des primes et du transfert à la production des chèques pour encaissement.

➤ **Le service production**

Ce service s'occupe des opérations suivantes : les études techniques, les rédactions des contrats dans toutes les branches, les cotations. Il applique la politique de sélection, d'acceptation et de souscription. Il a également la responsabilité opérationnelle des demandes de cotations présentées par les clients, les intermédiaires et les chargés de clientèle.

➤ **Le service sinistres et prestations**

Ce service s'occupe de la gestion des demandes de prestations effectuées par la clientèle (avance, rachat, etc.), de l'enregistrement des sinistres déclarés et du règlement desdits sinistres suivant des délais règlementaires admis.

➤ **La Division Commerciale**

La raison d'être de cette direction est la recherche effrénée de clients. C'est la vitrine de la compagnie. Elle a pour obligation la satisfaction et la fidélisation de la clientèle en vue de maintenir et d'accroître le chiffre d'affaire de la compagnie. Elle élabore le planning d'actions commerciales, définit les besoins d'amélioration du système d'information relatif à l'activité

commerciale. Cette division suit et encadre les inspecteurs de réseaux et des chargés de clientèles indépendants. Elle contribue en accord avec la Direction Générale à la définition des objectifs commerciaux de la société. Elle anime aussi des séances périodiques portant sur le déroulement des actions commerciales et l'analyse des résultats obtenus par rapport aux prévisions budgétaires. Enfin, elle s'occupe de la formation technique et commerciale, du recyclage des inspecteurs et des chargés de clientèle.

Tout comme la Division Technique, elle est composée de deux services que sont :

- **Le service Réseau individuel** qui s'occupe essentiellement de la gestion des contrats individuels et de la clientèle y afférente ;
- **Le Service Grand Compte** (service réseau des collectives directes et courtage) s'occupe de la production commerciale des contrats collectifs et des relations avec les courtiers.

Les produits commercialisés par la compagnie

L'Union Béninoise d'Assurances-vie met sur le marché une variété de produits sous forme de contrats la reliant à ses clients. Il s'agit des contrats individuels et contrats collectifs.

● **Les Contrats individuels**

Ce sont des contrats permettant aux particuliers de prévenir l'avenir sur tous les plans. Les produits proposés à cet effet sont : le Mixte, la Rente-éducation, l'Épargne Retraite Avenir, le Libre Épargne, le Temporaire Décès, le Capital Tiré 10 ans, le Capital Tiré 15 ans

● **Les contrats collectifs**

Ils comprennent un ensemble de produits que l'UBA-VIE offre aux entreprises. L'objectif ici, est d'aider cette catégorie de clients à assurer leur

pérennité en anticipant les risques, en motivant et en fidélisant les salariés. Pour cette catégorie de client, l'entreprise propose les produits suivants : Prévoyance Décès, Groupes Emprunteurs, le Contrat Groupe Entreprise, l'Indemnité de fin de carrière.

Description de quelques produits

La Mixte Plus : C'est un contrat qui combine l'assurance en cas de vie et en cas de décès. Ici, le capital peut être versé, soit au décès de l'assuré si ce décès intervient avant une date déterminée, soit après une échéance fixée, si l'assuré est encore en vie à cette date sous forme de capital ou de rente.

La rente-éducation : c'est un contrat de prévoyance qui a pour but de contribuer au financement des études des enfants jusqu'à un certain âge en cas de décès ou d'invalidité totale et définitive des parents. Le capital est uniquement versé sous forme de rentes mensuelles aux enfants pour leur permettre de poursuivre leurs études en cas de décès des parents.

La rente-éducation est versée jusqu'à 18 ans et jusqu'à 28 ans si l'enfant poursuit des études supérieures.

Le Temporaire Décès (TD) : c'est un contrat d'assurance dans lequel l'assureur s'engage, moyennant le paiement d'une prime, à payer le capital dû lors du décès ou de l'invalidité de l'assuré à condition que le sinistre survienne avant le terme fixé par le contrat.

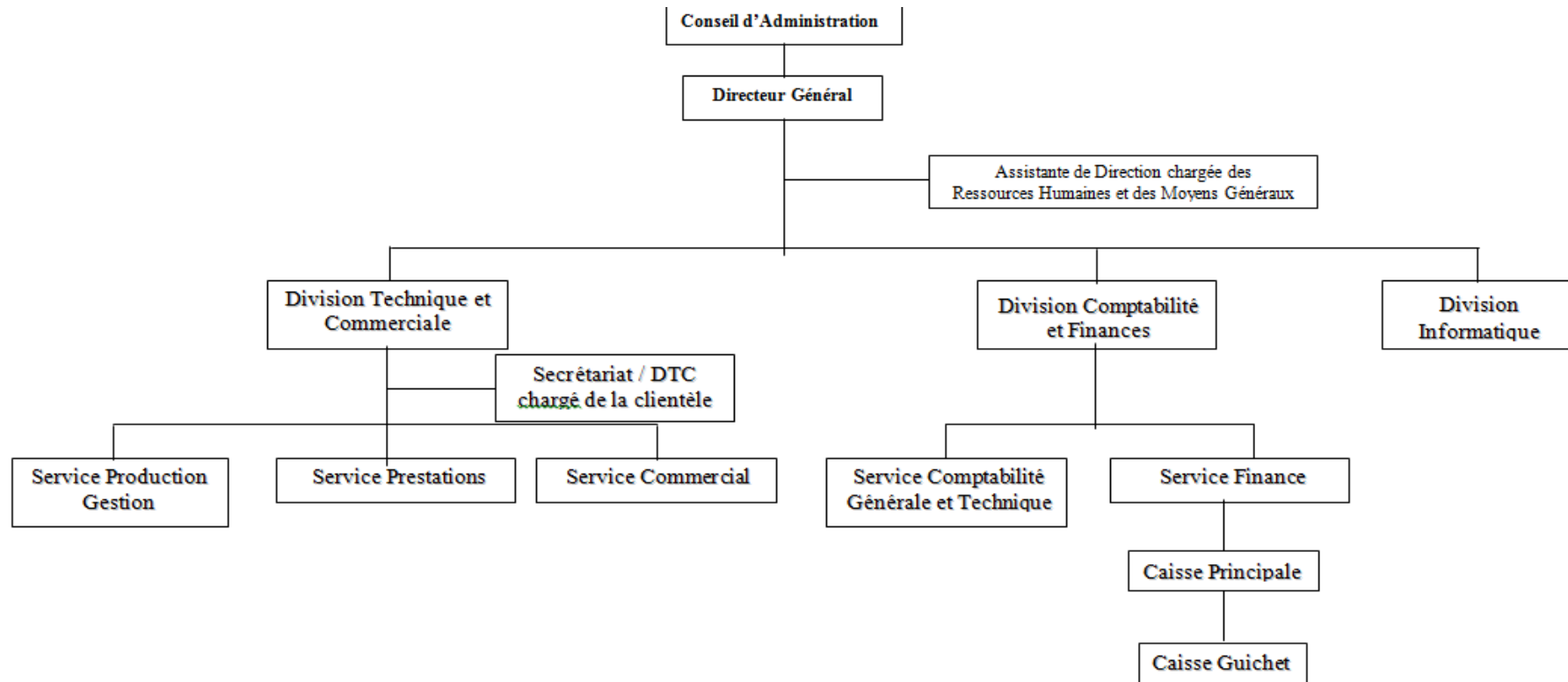
Le Capital Tiré 10ans : C'est un produit vendu par l'assureur à sa clientèle consistant en un versement trimestriel d'un montant de vingt-quatre mille francs (24000 FCFA) pendant dix(10) ans et donnant droit à l'assuré, au terme du contrat à une somme de un (1) million de FCFA.

Indemnité de Fin de Carrière (IFC) : C'est un contrat de gestion d'un fonds confié par une entreprise à la compagnie d'assurance. Il a pour but de garantir le paiement de l'indemnité de services rendus à tout salarié au moment du départ de l'entreprise.

Le fonds de l'IFC est constitué de cotisations, à la charge exclusive de l'entreprise, auxquelles s'ajoutent les intérêts annuels d'un taux de 3,5%(taux maximal imposé par le code CIMA) plus une participation aux bénéfices.

Le Capital Tiré 15ans : C'est un produit vendu par l'assureur à sa clientèle consistant en un versement trimestriel d'un montant de quinze mille francs (15000FCFA) pendant quinze (15) ans et donnant droit à l'assuré au terme du contrat, à une somme de un (1) million de francs .

Prévoyance Décès : le contrat groupe prévoyance est un contrat collectif d'assurance souscrit par l'entreprise au profit de ses salariés. Il a pour objet de garantir le paiement d'un capital en cas de décès ou d'invalidité permanente totale de l'adhérent. Le contrat est ouvert à tout membre du personnel appartenant à la catégorie définie par l'entreprise et ayant demandé son adhésion au contrat en signant un bulletin individuel d'adhésion. Le montant du capital garanti est librement choisi par l'entreprise. La figure ci-après présente l'organigramme de l'UBA-vie.



Paragraphe 2: Etat des lieux de la situation des archives de l'UBA-VIE

A. Restitution des observations de stage

Tout comme manger et boire, qui constituent des besoins physiologiques de tout être animé en l'occurrence les humains, l'information constitue l'un des éléments fondamentaux dont a besoin tout service administratif ou toute entité sociale pour transcender au quotidien ses difficultés. L'information qui est un ensemble de données est consignée sur des supports de tout genre dont le papier reste le plus usité. Dans les milieux administratifs, l'ensemble des documents qui rendent compte des activités menées ainsi que de leur organisation structurelle sont gérés par les services d'archives ou dépôts de pré archivage. Notre présence au service de pré archivage de « *l'Union Béninoise d'Assurances-vie* » nous a permis de faire un certain nombre de constats.

Ce service est constitué de deux locaux. Le premier, situé au premier palier de l'immeuble, est le lieu de conservation du fonds courant (dossiers relatifs aux contrats en cours). D'une superficie estimée à vingt mètres carrés environ, ce local qui tient en même temps lieu de bureau du gestionnaire du patrimoine documentaire de la structure, est composé de quelques armoires métalliques organisées en quatre rayons en plus du mobilier de travail du gestionnaire des documents, qui se réduit en un bureau, un siège et deux autres pour les éventuels visiteurs. Il est important de souligner que chaque dossier du fonds est édicté en rapport avec un produit spécifique que l'entreprise propose à ses clients.

Le second, localisé au dernier palier du bâtiment, joue le rôle de magasin. Il s'agit d'une pièce de dimensions réduites qui abrite les documents de tout genre. Non seulement le fonds passif de l'entreprise (dossiers relatifs aux contrats échus ou contrats inactifs) y est conservé, mais également d'autres articles de papeterie. Soulignons que ces dossiers sont classés par produits, par ordre numérique. Aussi faut-il mentionner que certains sont rangés dans des armoires métalliques organisées en trois rayons.

La résistance dans le temps des documents papiers et autres supports d'information est tributaire d'un bon système de conditionnement. Quel constat faisons-nous dans notre service d'accueil ?

Ici, la plupart des pièces (qu'il s'agisse de celles du magasin ou celles se trouvant au bureau du gestionnaire), sont habillées au moyen de chemises dossiers. Ces dernières, hormis quelques-unes, sont disposées directement dans des armoires, dont la majorité est sans fermeture. Notons en outre l'existence d'un climatiseur au bureau du responsable des archives ; ce qui permet une bonne aération du local. Les fenêtres munies de rideaux et constamment fermées assurent la protection des documents contre les rayons solaires néfastes à l'information consignée sur les documents.

Un dépôt d'archives étant un ensemble organisé de dossiers et de documents d'origines diverses, il s'avère indispensable de s'interroger sur la provenance des dossiers constituant le fonds d'archives de « l'**UBA-VIE** ».

En effet, contrairement aux autres structures administratives, où les documents peuvent émaner de différents services ou directions, ceux constituant le fonds d'archives de « l'**UBA-VIE** » proviennent de « *la division production* » et de « *la caisse* ». En effet la division production est le seul service de l'entreprise qui produit des dossiers. La *division production* est le service de l'entreprise qui s'occupe des affaires. Elle édicte de nouveaux

dossiers, chaque fois qu'il y a de nouvelles affaires, c'est-à-dire lorsqu'il y a de nouveaux contrats ou de nouvelles souscriptions. Quant à la caisse, elle envoie au quotidien les reçus de paiements effectués par les clients au service d'archives. Une fois aux Archives, le gestionnaire se charge de les classer dans leur dossier respectif.

Que pouvons-nous dire du traitement de ces dossiers ?

Rappelons que les archives d'assurance, les archives hospitalières et bancaires constituent une catégorie particulière de documents d'archives. Vu l'importance des pièces qui les constituent, ces archives ne subissent aucun traitement particulier contrairement aux documents administratifs. Ainsi, une fois édités par le *service production*, les dossiers des nouveaux contrats sont directement envoyés au dépôt de pré archivage où le gestionnaire se charge d'inscrire sur chaque dossier, le numéro de police correspondant ainsi que le nom de l'assuré et les classer en tenant toujours compte des types de produits .

La mise en place d'un service d'archives est mue par une obligation de communication ou de diffusion ultérieure. La préoccupation fondamentale ici, est de garantir une célérité dans le processus de recherche. Tout cela ne peut être possible que grâce à des outils de gestion et des instruments de recherche reconnus en archivistique. Que retenir donc de la circulation des dossiers au sein de notre structure d'accueil ?

Le service d'archives de «l'UBA-**VIE** » est géré par un non archiviste. Il est donc clair, que son fonctionnement sera aux antipodes des prescriptions archivistiques. Les outils de gestion que sont le cadre de classement, le tableau de tri de même que les instruments de recherche ne sont donc pas une réalité.

B. Inventaire des atouts et faiblesses

Inventaire des atouts

A la lumière des constats faits, les atouts suivants peuvent être relevés.

- ☛ la commodité du système de classification. En effet, les dossiers étant organisés par type de produit avec un classement numérique, leur identification dans le fonds, est « aisée ».
- ☛ l'existence d'un cadre de gestion des dossiers administratifs contrairement à certaines structures de la place où les documents sont entassés à même le sol sous les escaliers ou abandonnés dans les garages ou encore dans les lieux d'aisance.
- ☛ une forte sollicitation des dossiers, ce qui motive le gestionnaire des documents, qui se sent également utile dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise.
- ☛ l'existence d'une base de données « *logiciel SUNU* » indispensable pour assurer une gestion optimale du service. Non seulement cet outil de gestion assure une célérité dans la recherche de l'information, mais il sert également de plateforme de contrôle pour la circulation des dossiers. Avec ce logiciel, il est possible d'évaluer le nombre exact de dossiers générés par l'entreprise dans l'ensemble ainsi que ceux produits dans une période donnée.

Inventaire des faiblesses

En raison des recommandations faites en archivistique, bien des insuffisances peuvent être relevées au sein de notre service d'accueil. Les insuffisances les plus visibles sont les suivantes :

Par rapport aux locaux destinés à abriter les documents

Il est à préciser ici, que les dimensions des locaux de conservation sont très réduites, ce qui n'est pas sans conséquence, à l'avenir sur la capacité de stockage du cadre de conservation des documents de la structure. En effet, si on considère qu'hebdomadairement ou mensuellement, le nombre de contrats va crescendo, il est clair que dans un futur proche, le problème de place dans les magasins, va se poser avec acuité. Outre le problème de place, on peut évoquer le risque de perte des dossiers localisés au magasin se trouvant au dernier palier de l'immeuble. En effet, n'importe quel agent de la structure peut y accéder en l'absence du gestionnaire. Par ailleurs, il faut ajouter que ce local est un fourre-tout, puisqu'on y entrepose presque tout.

Dans le cadre du conditionnement des dossiers

D'après les recommandations faites en archivistique, la meilleure façon de conditionner les documents administratifs est de les couvrir au moyen de chemises dossier, avant de les mettre dans des boîtes conçues à cet effet. Ici, ils sont certes couverts avec des chemises dossiers mais ils ne sont pas conditionnés dans des boîtes d'archives. Ils sont juste entreposés dans les armoires métalliques dont la plupart reste sans couverture ; ce qui expose les dossiers à toutes sortes d'intempéries ou d'agents destructeurs de documents.

☛ **Au niveau de la circulation des dossiers**

Par circulation des dossiers, il faut entendre, la manière de communiquer les informations contenues dans les documents. En effet, pour ce qui est du transfert des documents, les seuls services habilités à le faire, sont **la production et la caisse**. Le service production, rappelons, est le service dans lequel sont édités tous les dossiers de l'entreprise. La caisse, quant à elle, s'occupe des reçus de paiement. Tous les documents ci-dessus mentionnés doivent être transférés au service des archives. Ce transfert se fait sans aucun soin ni règle de l'art ; c'est-à-dire qu'il n'existe aucun document qui justifie leur arrivée dans le temps, au service d'archives. Ainsi en cas de perte de documents, il serait très difficile de situer les responsabilités. Or, en matière administrative, la responsabilité est un facteur déterminant dans l'atteinte des objectifs. Pour mieux expliquer cet état de choses, nous jouerons sur le doute, parfois du service de production par rapport à la présence de certains dossiers aux Archives. En effet, le transfert des nouveaux contrats édictés par ce service, n'étant pas accompagné de bordereaux physiques, provoque parfois une double production ou édition des documents. Les conséquences de ce phénomène sont par exemple, l'encombrement du dépôt et le difficile repérage des documents.

☛ **Au niveau du classement**

L'objectif visé à travers le classement, est celui de l'efficacité du processus de communication. Un bon système de classement devrait, à priori, permettre une bonne communication des documents. Au sein de notre structure d'accueil, c'est le classement par produits qui est adopté. Il est vrai que ce classement permet au responsable du service de se retrouver. Mais il n'est pas pourvu d'un système de localisation. Et pour qu'il soit efficace dans son entièreté, il lui faut intégrer des outils de recherche que sont, les

répertoires, les bases de données documentaires etc. l'introduction de ces instruments facilitera dans une large mesure la recherche. Avec ces outils, la localisation des dossiers sera plus exhaustive. Les dossiers seront situés avec exactitude dans le fonds.

En plus de ces insuffisances, il faut ajouter que des outils de gestion tels que : le cadre de classement, le tableau de gestion sont inexistant.



Fonds actif de l'UBA-Vie



Pile de dossiers inactifs au quatrième étage



Documents en vrac au quatrième étage



Image montrant l'insuffisance de mobilier de stockage

De l'état des lieux réalisé sur la gestion des archives de l'UBA-VIE, plusieurs problèmes ont été dégagés. Nonobstant leur diversité, nous les avons regroupés par centres d'intérêts dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Regroupement des problèmes par centres d'intérêt

N° D'Ordre	Centres d'intérêts	Problèmes généraux	Problèmes spécifiques	Problématiques
1	Transfert des contrats au service des archives	Inexistence d'un bordereau faisant état du nombre exact de dossiers transférés	Difficultés à mieux situer les responsabilités en cas de perte ou de disparition des dossiers	Problématique du transfert des dossiers d'archives à l'UBA-VIE
2	Le système de classification des dossiers	Difficultés liées au repérage des dossiers	Inexistence de cadre de classement et d'instruments de recherche	Problématique Liée aux mécanismes à mettre en place pour une bonne classification des archives à l'UBA-VIE
3	Circulation de l'information (mouvement des dossiers au sein de l'UBA-VIE)	Inefficacité du système de suivi de la circulation des dossiers	Disparition fréquente des dossiers Difficulté liée à la localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds Mauvaise organisation des dossiers des contrats inactifs	Problématique de la circulation de l'information administrative à l'UBA-VIE

Section 2 : Ciblage de la problématique

Paragraphe1 : Choix de la problématique et justification du sujet.

A. Choix de la Problématique

L'état des lieux nous a permis de dégager plusieurs problématiques aussi intéressantes les unes que les autres. Il s'agit de la :

- ◆ problématique du transfert des dossiers d'archives à l'UBA-VIE;
- ◆ Problématique liée aux mécanismes à mettre en place pour une bonne classification des archives à UBA-VIE ;
- ◆ Problématique de la circulation de l'information administrative à l'UBA-VIE.

Cette étude sera donc axée sur la dernière problématique. Sa résolution permettra à l'UBA-VIE de mieux cerner le mouvement des dossiers pour permettre à chaque service d'accomplir sa mission dans les délais. Il s'agit de la « problématique de la circulation de l'information administrative à l'UBA-VIE : cas des dossiers de la clientèle ». Le problème général que pose cette problématique est relatif à l'inefficacité du système de suivi de la circulation des dossiers avec pour problèmes spécifiques :

- la disparition fréquente des dossiers;
- les difficultés liées à la localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds et enfin;
- la mauvaise organisation des dossiers relatifs aux contrats inactifs (les échus, les résiliés, les rachetés et les sinistres).

B. Justification du sujet

Au quotidien, l'administration a besoin d'informations pour accomplir ses missions. La majorité des informations utilisées à cette fin est produite par l'administration elle-même, dans son fonctionnement. Mais pour que l'information joue pleinement ce rôle, il faut que le service administratif chargé de sa gestion soit bien organisé. De l'état des lieux réalisé sur le fonctionnement du service d'archives de l'UBA-VIE, il en ressort que celui-ci n'est pas tout à fait conforme aux exigences ou aux normes archivistiques. C'est ce qui justifie le choix de notre thème libellé comme suit : **« contribution à une meilleure circulation de l'information administrative à l'Union Béninoise d'Assurances-vie : cas des dossiers de la clientèle ».**

Puisque la rationalisation de la gestion de l'information contribue à l'atteinte effective des objectifs de l'organisation, la résolution de cette problématique permettra à l'UBA-VIE d'améliorer ses performances sur plusieurs plans.

En matière du suivi des dossiers, le présent travail contribuera à la mise en place d'une bonne politique de suivi de la rotation des dossiers. Cette mesure, si elle est réellement prise en compte, pourrait aider le gestionnaire à avoir l'état des contrats vivants, l'état des contrats morts ou échus, l'état des dossiers sortis et ceux présents dans le fonds. Toujours dans l'optique de cerner le mouvement des dossiers, notre étude permettra au service d'archives d'UBA-VIE de régler quelque peu les problèmes de localisation des dossiers et d'apprécier régulièrement le volume du fonds documentaire.

Avec la réalisation de cette étude, le service des archives pourra bénéficier d'une attention particulière de la part des responsables de la structure, puisque nulle part, son organigramme n'en fait cas. Pour finir, nous dirons qu'une bonne organisation des archives permettra aux différents

services de la compagnie d'accomplir leurs missions dans les délais, ce qui donnerait à la société une bonne visibilité auprès de ses clients.

Paragraphe 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée

A. Spécification de la problématique

Dans leur fonctionnement, les administrations produisent une quantité importante d'informations, que l'on retrouve à travers les archives. Il s'agit d'un ensemble de données auquel dépend le fonctionnement de toute unité administrative, qu'elle soit publique ou privée. Parlant du fonctionnement, l'information intervient à tous les niveaux de la hiérarchie, notamment au niveau de la prise de décisions. Ainsi, son utilité en matière de productivité ou de rendement, n'est plus à démontrer. L'information est alors une force, un pouvoir dont l'utilisation à bon escient, conduit au développement.

Pour mener à bien les actions administratives, ces données, en constante floraison, méritent d'être canalisées. Autrement, l'information dans une administration doit être organisée en vue d'assouplir son fonctionnement.

En effet, au sein de nos administrations (publique comme privée), les services qui incarnent cette organisation sont les dépôts de pré archivage. A l'UBA-VIE, la circulation de l'information au quotidien est en proie à des difficultés. Ces difficultés se résument à l'impossibilité de localiser les dossiers aussi bien à l'intérieur du fonds qu'à l'extérieur, aux pertes ou disparitions de dossiers des rayons, l'impossibilité d'appréhender avec précision les dossiers en prêt et ceux retournés, à l'absence de mesures de récupération des dossiers sortis du fonds, etc.

Laisser cette situation perdurer au niveau de ce dépôt, risque de compromettre l'UBA-VIE dans l'atteinte de son objectif, qui est d'être un assureur-vie de référence.

C'est ce qui motive le choix de notre réflexion sur la problématique :
« Contribution à une meilleure circulation de l'information administrative à l'Union Béninoise d'Assurances-vie : cas des dossiers de la clientèle ».

B. Détermination des séquences de résolution de la problématique

La résolution de la problématique ci-dessus indiquée consistera d'abord à fixer des objectifs afin de pallier les problèmes spécifiques décelés, à formuler des hypothèses pour mieux expliquer les problèmes spécifiques décelés, choisir une méthodologie et élaborer le tableau de bord de l'étude.

Ensuite, viendra la revue de littérature, qui n'est rien d'autre que la contribution des différents auteurs sur la question étudiée. Nous collecterons également des données à travers un questionnaire et un guide d'entretien, qui vont nous permettre d'infirmier ou de confirmer nos hypothèses.

Enfin, nous proposerons quelques approches de solutions aux problèmes tout en mettant l'accent sur leur condition de mise en œuvre.

CHAPITRE PREMIER :

**Conception et mise en application du cadre
théorique et méthodologique de l'étude**

Section1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude

Paragraphe 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord de l'étude et revue de littérature

A. Objectifs et hypothèses de l'étude

1. Objectifs de l'étude

Toute étude scientifique étant fondée sur des objectifs bien définis, il sera question de présenter ici, l'objectif général de notre travail ainsi que les objectifs spécifiques qui lui sont associés.

a. Objectif général

L'objectif général de ce travail est de contribuer à **une meilleure circulation des dossiers au sein de l'UBA-VIE.**

Afin de mieux réussir cette étude, nous l'avons déclinée en trois objectifs spécifiques.

b. Objectifs spécifiques

Le premier problème spécifique est relatif à « la disparition fréquente des dossiers à l'UBA-VIE ». L'objectif spécifique lié à ce problème est de suggérer **la mise en place d'une politique rigoureuse en matière de sollicitation et de récupération des dossiers.**

Le second qui concerne l'inexistence d'instruments de recherche, vise à contribuer à **l'élaboration d'outils de recherche adéquats et à la prise de mesures réorganisant l'utilisation commune des dossiers par plusieurs services.**

La préoccupation au niveau du troisième, est d'**organiser les dossiers relatifs aux contrats inactifs (échus, rachetés, résiliés et les sinistres).**

Les objectifs spécifiques de notre étude consiste donc à :

- **Mettre en place une politique rigoureuse en matière de sollicitation et de récupération des dossiers;**
- **Elaborer des outils de recherche adéquats et des mesures réorganisant l'utilisation commune des dossiers par plusieurs services;**
- **Organiser les dossiers relatifs aux contrats inactifs** (échus, rachetés, résiliés, et les sinistres).

Ces objectifs ne peuvent pas être atteints, si préalablement l'on ne tient pas compte des causes rattachées aux problèmes décelés.

2. Hypothèses de l'étude

La fréquente disparition des dossiers de contrats d'assurances est le premier problème spécifique de notre étude. Rappelons qu'à l'UBA-VIE, les dossiers de la clientèle connaissent une forte sollicitation de la part des services, en l'occurrence la *prestation*, la *production* et le *recouvrement*. D'une telle sollicitation résulte, la perte ou la disparition des dossiers du fonds. Les principales raisons qui sous tendent ce phénomène sont l'inexistence d'une politique rigoureuse en matière de prêt des documents, l'inexistence de ressources humaines, l'utilisation commune des dossiers par plusieurs services et enfin le refus de certains services de se conformer aux formalités de prêt. Des causes énumérées, celle qui retient notre attention au regard du problème spécifique abordé, est celle relative à **l'inexistence d'une politique de prêt**. En effet, dans un système d'information documentaire comme les archives, les bibliothèques etc. la détermination d'une politique de prêt est indispensable à la maîtrise de la circulation des ressources dont elles ont la garde. Cette cause nous parait la plus pertinente parce qu'elle englobe les trois autres.

Le second problème spécifique quant à lui, a trait à *la localisation des dossiers tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds*. La question de la localisation ou de repérage est l'une des préoccupations fondamentales de toute institution de gestion de documents, car c'est le couronnement de l'effort consenti par l'archiviste à travers les différentes opérations de la chaîne documentaire. Au service d'archives de l'UBA-VIE, les demandes de consultation de dossiers se heurtent souvent aux difficultés de repérage des documents. En effet, il est fréquent de constater au niveau du service, une incapacité à s'assurer de la présence ou non de certains dossiers dans le fonds et même en dehors. La cause fondamentale rattachée à ce problème est **la défaillance du système de classification et l'inadéquation des instruments de recherche.**

Le troisième problème spécifique de cette étude se rapporte à *l'organisation des dossiers relatifs aux contrats inactifs (échus, résiliés, rachetés et les dossiers sinistres)*. Ces catégories de documents que le service entrepose au magasin situé au quatrième niveau de l'immeuble sont disposées pêle-mêle dans le local avec d'autres types de documents. Il faut aussi souligner que le mobilier de stockage tel que les armoires et les rayons sont insuffisants pour contenir la masse de documents qui se trouve conservés dans ce local. Ainsi, repérer cette catégorie de documents, en cas d'une éventuelle demande, devient très fastidieux à cause de la mauvaise organisation qui prévaut dans ce local. Le gain de temps étant sacré dans la recherche documentaire, nous justifierons ce problème par **la négligence des contrats inactifs et le non-respect des normes archivistiques de stockage et de conservation.**

B. Tableau de bord et revue de littérature

1. Tableau de bord

Niveau d'analyse	Problématique	Objectifs	Causes supposées	Hypothèses
Niveau Général	<u>Problème Général</u> : Inefficacité du système de suivi de la circulation des dossiers à UBA-VIE	<u>Objectif Général</u> : Proposer des solutions pour une meilleure circulation des dossiers à UBA-VIE		
Niveau spécifique	1 <u>Problème spécifique n°1</u> : Disparition fréquente des dossiers	<u>Objectif spécifique n°1</u> : Mettre en place une politique rigoureuse en matière de sollicitation et de récupération des dossiers	<u>Causes spécifique n°1</u> : Inexistence d'une politique de prêt	<u>Hypothèse spécifique n°1</u> : La disparition fréquente des dossiers est due à l'inexistence d'une politique en matière de sollicitation et de récupération des dossiers de contrats d'assurance
	2 <u>Problème spécifique n°2</u> : Difficulté de localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds	<u>Objectif spécifique n°2</u> : Elaborer des outils de recherche adéquats et des mesures réorganisant l'utilisation commune des dossiers par plusieurs services	<u>Causes spécifique n°2</u> : Défaillance du système de classification et l'inadéquation des instruments de	<u>Hypothèse spécifique n°2</u> : La difficulté de localisation des dossiers est due à la défaillance du système de classification et à l'inadéquation des instruments de recherche

				recherche	
3	<u>Problème spécifique n°3 :</u> . Mauvaise organisation des contrats inactifs (échus, résiliés, rachetés et les sinistres.)	<u>Objectif spécifique n°3 :</u> Organiser les dossiers relatifs aux contrats échus, résiliés, rachetés et les dossiers sinistres	<u>Cause spécifique n°3 :</u> Négligence des contrats inactifs et le non-respect des normes archivistiques de stockage et de conservation.	<u>Hypothèse spécifique n°3 :</u> La mauvaise organisation des contrats inactifs (échus, résiliés, rachetés) est due à leur négligence et au non-respect des normes archivistiques de stockage et de conservation.	

Tableau N° 2 : Tableau de bord de l'étude (TBE)

2. Revue de littérature

La revue de littérature consiste à faire le point des écrits ayant porté sur une problématique donnée. Il s'agit donc des documents dont l'étude permettra d'appréhender toutes les facettes de la question abordée, afin de réaliser une étude originale.

Avant de nous intéresser aux publications ayant traité de la circulation de l'information administrative, il sied de préciser le sens des termes principaux de notre étude. Il s'agit de : *administration, information, information administrative, circulation.*

Selon le **lexique des termes juridiques**, 17^e édition, l'administration peut être conçue comme un fait, l'activité d'administrer. Dans ce cas, elle s'écrit avec un A minuscule. Quand elle s'écrit avec un A majuscule, elle est synonyme de service public, de puissance publique au sens formel du terme.

L'administration désigne également le pouvoir d'accomplir les actes nécessaires à la conservation et à la mise en valeur d'un bien ou d'un patrimoine. Elle est l'ensemble des actes accomplis dans ce but.

D'après le dictionnaire **Larousse 2010**, l'**information** désigne un renseignement obtenu de quelqu'un à propos de quelque chose ou de quelqu'un. C'est une nouvelle communiquée par une agence de presse, un journal, la radio, la télévision. C'est également un élément de connaissance susceptible d'être codé pour être conservé, traité ou communiqué.

En droit, ce concept se rapporte à l'ensemble des actes d'instruction qui ont pour objet de faire la preuve d'une infraction et d'en connaître les auteurs. Pour finir, c'est l'ensemble des émissions de radio ou de télévision qui donnent les nouvelles du jour. Elle est définie par le dictionnaire de l'information comme une connaissance communiquée par un message transmis par un individu à un autre.

Ainsi, l'**information administrative** est un ensemble de données produites par l'administration dans son fonctionnement. Une bonne organisation de ces données en son sein est nécessaire pour faciliter les prises de décisions et l'exécution quotidienne des opérations.

La **circulation** implique le mouvement d'une chose d'un point à un autre. Elle désigne le mouvement de ce qui chemine par un mouvement circulaire. Dans le domaine du livre et du papier, la circulation est le mouvement par lequel des écrits, des livres, des nouvelles se répandent dans le public.

Les principaux concepts du thème de notre mémoire étant clarifiés, quels sont donc les différents apports des auteurs sur la circulation de l'information administrative ?

Plusieurs documents ont été consultés dans la rédaction de notre revue de littérature. Il s'agit notamment des articles, des rapports, des mémoires et des monographies.

Entre autres articles, nous pouvons citer :

« **Du système d'information- documentation au système d'information spécifique pour les entreprises** » de Christiane Volant qui porte sur le management global de l'information. D'après elle, le management global de l'information passe par la mise en place d'un système d'information spécifique pour l'entreprise. Il s'agit d'un mode de management dont le champ d'intervention est plus large que celui du système « information-documentation classique ». Cet article présente un ensemble varié d'astuces utiles aux professionnels de l'information documentaire dans la conception et la gestion de leurs services.

L'article intitulé « **Tableau de gestion de documents : une des clés du record management** » de Delphine Fournier met l'accent sur la

nécessité d'élaborer un calendrier de conservation dans la gestion des documents.

Le rapport de stage d'Eitel-Roger ONSSONO-ONGUENE sur la Caisse de Prévoyance de Sécurité Sociale du Cameroun a pour points saillants:

- La gestion des archives et des documents administratifs
- La place faite à l'archiviste dans le dispositif hiérarchique
- Les moyens financiers, matériels et humains accordés à l'archiviste
- L'existence d'un corpus juridique et réglementaire qui régit la création de la commission de destruction des archives, la conservation des documents administratifs et la gestion des archives
- L'existence d'outils de gestion administrative des documents à savoir, le calendrier de conservation, le tableau de recensement, le bordereau de saisie des documents d'archives.

Un rapport de stage du Brevet de Technicien supérieur option Secrétariat de l'année 2007 a également retenu notre attention. Ce rapport intitulé « **Contribution à l'amélioration de la circulation efficiente de l'information dans un établissement public : cas du Fonds de Développement de la Formation professionnelle Continue et de l'Apprentissage (FODEFCA)** » de Cotonou. Les auteurs Hermine DOSSOU-YOVO et Alphonsine BONI ont abordé la question de la circulation de l'information à l'intérieur comme à l'extérieur du FODEFCA.

Elles ont distingué l'information orale et l'information écrite ainsi que leurs différents supports de circulation. Dans leur rapport, l'information orale circule soit de bouche à oreille, soit par un entretien ou par le

téléphone. Quant à l'information écrite, elle circule à travers des correspondances, des rapports, des notes de service, des fiches téléphoniques. Le document a également mis l'accent sur le mode de circulation de l'information à savoir la circulation descendante, c'est-à-dire qui circule du haut vers le bas.

Certains mémoires ont été également d'une certaine utilité dans cette étude. Il s'agit notamment de :

« Problématique d'une meilleure gestion des archives courantes de la Direction Générale de l'Eau : cas de la Direction d'Approvisionnement en Eau Potable. » Après un état des lieux général du fonds d'archives de cette direction, l'auteur, Evyie DOSSOU en arrive à la conclusion que les documents ne sont pas organisés.

Cette mauvaise organisation est liée à plusieurs causes dont les plus importantes sont :

- L'encombrement des bureaux de la Direction de l'Approvisionnement en Eau Potable par les archives;
- des insuffisances dans le stockage et la conservation des archives de la Direction de l'Approvisionnement en Eau Potable.

Pour corriger ces dysfonctionnements, l'auteur s'est fixé pour objectif :

- d'énoncer les règles de transfert des documents afin de désengorger les bureaux;
- d'élaborer un plan de classement suivant lequel les documents seront organisés;
- d'énoncer des normes archivistiques de stockage et de conservation et proposer des moyens pour leur mise en application.

Des solutions et des recommandations ont été également proposées en vue de contribuer réellement à une gestion efficiente des ressources documentaires de la Direction de l'Approvisionnement Eau Potable.

« **Problématique de l'accès à l'information administrative au Bénin** » réalisé et soutenu en 2006 à l'ENAM par Oswald Vital PADONOU. Ce mémoire met en relief les difficultés rencontrées par les usagers de l'administration béninoise dans l'accès à l'information administrative.

Ces difficultés, selon lui, relèvent des pratiques et habitudes des agents de l'administration qui ne sont pas toujours en adéquation avec les prescriptions légales. Cette étude a donc pour objectif principal de contribuer à une bonne diffusion et un meilleur accès à l'information administrative.

Pour y parvenir, l'auteur a identifié les différents documents produits par les administrations, échantillons de l'étude ainsi que leur mode de communication. Comme solutions, il propose le vote d'une loi sur l'accès aux sources publiques d'information, en l'occurrence les documents administratifs. Il recommande aussi la mise en place d'une Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) qui va s'assurer de l'effectivité du droit des citoyens à l'information.

Il précise toutefois qu'en raison de la sensibilité des informations qu'ils renferment, certains documents administratifs ne peuvent être librement communiqués. Leur communication connaît des restrictions; lesquelles restrictions visent la protection de la vie privée des citoyens et la sûreté de l'Etat.

« **Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina-Faso** » réalisé en 2001 par KONE DILOMAMA. Le diagnostic établi par cette étude est que, à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina-Faso, la maîtrise de l'information n'est pas encore une réalité.

Il justifie son observation par plusieurs arguments que sont : l'absence de structure spécifique de gestion de l'information documentaire, l'inexistence de locaux appropriés pour la conservation des archives, l'inexistence d'outils de gestion fiables, manque de procédure de gestion globale de l'information documentaire et le manque de volonté politique.

Ces phénomènes ne sont pas sans conséquences sur le déroulement normal des activités au niveau de la structure. Nous énumérerons entre autres conséquences :

- les pertes fréquentes des dossiers et de documents.
- les difficultés de repérage d'informations.
- les problèmes de classement et de conservation marqués par l'inexistence de cadre de classement, de procédure de gestion de l'ensemble de la documentation et par le manque au niveau des services techniques, de spécialistes capables d'orienter l'action des agents de classement.
- l'improvisation dans les prises de décisions et actions.

Face à ces imperfections, KONE DILOMAMA préconise :

- la création d'une division spécifique chargée de la gestion de l'information documentaire. Trois sous-systèmes doivent composer cette division dont le sous-système archives et gestion des archives

courantes, sous-système archives chargé de la gestion des archives intermédiaires et le sous-système documentation ;

- la construction de locaux appropriés, leur équipement et le recrutement de ressources humaines compétentes ;
- la réalisation périodique d'inventaires et audits des archives et de la documentation existante ;
- l'élaboration des textes réglementaires ;
- la mise en place d'une commission de gestion de l'information documentaire ;
- la définition d'une politique de gestion des documents.

« **Etude pour la conception d'une politique de gestion des documents administratifs et des archives pour la régie des chemins de fer du Sénégal** » réalisé en 1989 par ATOUMANE MBAYE. En se basant sur la situation de non maîtrise de l'information documentaire qui prévaut dans une grande institution comme la Régie des Chemins de Fer du Sénégal (RCFS), l'auteur du mémoire propose une politique de gestion des documents administratifs et des archives. Il précise que la mise en œuvre de cette politique doit s'accompagner de l'implantation d'un système avec un personnel et un matériel adéquats.

« **La gestion de l'information administrative au ministère de la fonction publique, du travail et de l'emploi du Togo : exemple des dossiers individuels du personnel** » réalisé et soutenu par TELOU LALANDOU BANAWA LYDIA.

Considérant les nombreux dysfonctionnements dans la gestion des carrières et dans la gestion des dossiers individuels du personnel, l'auteur de ce mémoire propose l'élaboration d'un manuel de procédures.

Ce document propose de solutions concrètes en vue d'optimiser la gestion des dossiers du personnel du ministère.

« **La réorganisation de l'information à l'IFAN de l'Université Cheick Anta Diop de Dakar : conception et organisation d'un système d'information intégré** » de Gora Dia qui traite dans son ensemble de la circulation et la bonne gestion de l'information au sein des organisations de formation et de recherche. Il fait ressortir les difficultés que connaît la gestion de l'information dans cette structure.

Entre autres, nous pouvons citer les difficultés liées au cloisonnement des structures, à l'absence d'une politique d'information documentaire cohérente, l'absence d'un dispositif de communication, d'un programme de gestion des recherches, des archives et des publications.

Pour y remédier, l'auteur propose la constitution d'un système d'information intégré impliquant une articulation des différentes fonctions (documentation, archives, bibliothèque, publication, communication, gestion des recherches) et une harmonisation des outils et méthodes de gestion de l'information.

Comme ouvrages, nous avons :

Re engineering des systèmes documentaires de Jean PINETA. Ce document traite de la conception, la réalisation, et l'exploitation des dispositifs documentaires et informationnels de l'entreprise. Autrement, il s'agit d'un ensemble de règles inhérentes à la mise en place d'un système d'information depuis sa conception jusqu'à son exploitation. Le document montre toute la quintessence d'un dispositif documentaire au sein d'une entreprise. Par ce document il faut comprendre que l'information constitue

une denrée non négligeable dans toute entreprise et sa gestion doit se faire suivant des normes bien définies.

Paragraphe 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : **approches théoriques et méthodes empiriques**

1. Approches théoriques

Le problème général de notre étude est relatif à l'inefficacité du système de suivi de la circulation des dossiers à l'Union Béninoise d'Assurances-vie. Il est décliné en problèmes spécifiques auxquels nous proposons ici des approches théoriques de résolution.

a. Approche théorique de résolution du problème spécifique numéro 1

La disparition fréquente des dossiers est le premier problème spécifique de cette étude. A l'Union Béninoise d'Assurances-vie, on assiste au quotidien à la disparition fréquente des dossiers de la clientèle. Pour la plupart, la consultation des dossiers au niveau de ce service n'est pas réglementée. C'est pourquoi, nous proposons comme approche théorique, la maîtrise du mouvement des dossiers à travers la mise en place d'une politique rigoureuse, en matière de sollicitation et de récupération des dossiers.

b. Approche théorique de résolution du problème spécifique numéro 2

Les difficultés de localisation des dossiers à l'intérieur comme à l'extérieur du fonds ; tel est le second problème spécifique de ce mémoire. Il faut noter en effet que la recherche documentaire au sein du service

d'archives de l'UBA-Vie, se heurte parfois à d'énormes difficultés. Celles-ci concernent, la localisation de certains dossiers dans le fonds. C'est ce qui justifie notre approche théorique, axée sur la mise en place des outils de recherche répondant aux normes archivistiques et la prise des mesures interdisant l'utilisation commune des dossiers par plusieurs services.

c. Approche théorique de résolution du problème spécifique numéro 3

Le troisième problème spécifique, a trait à la mauvaise organisation des contrats inactifs de la compagnie, stockés au quatrième étage de l'immeuble. Dans cette compagnie d'assurance, les contrats en cours sont séparés des échus. Mais il faut noter que ces derniers, contrairement aux contrats vivants, ne bénéficient pas en tant que tel d'attention. C'est ce qui justifie, la mauvaise organisation à laquelle on assiste au niveau de ce local. Comme approche théorique de résolution de ce problème, nous préconisons, l'organisation des documents inactifs que sont les contrats échus, résiliés, rachetés et les dossiers sinistres.

2. Méthodes empiriques

a. Observation directe

C'est le point de départ de cette étude. Elle a joué un rôle prépondérant dans la réalisation de notre état des lieux. De cet état des lieux, découlent plusieurs problématiques qui ont contribué à la formulation de notre thème de recherche.

b. Recherche documentaire

Deux catégories de ressources nous ont permis de meubler notre mémoire. Il s'agit des ressources des centres de documentation et les ressources en ligne.

- *Les ressources des centres de documentation*

Les premières ressources auxquelles nous avons eu recours, sont les mémoires de fin de formation conservés à la bibliothèque Patrick VIEYRA de l'ENAM. Nous nous sommes aussi référés aux ouvrages ayant rapport au thème de notre recherche. Nous nous sommes également rendus aux centres de documentation du Bureau International de Travail et de l'Observatoire de la Fonction Publique Africain. Malheureusement, les ressources de ces institutions n'ont pas été très utiles pour nous, dans la rédaction de ce mémoire.

- *Les ressources en ligne*

En ligne, nos recherches ont été effectuées sur des sites spécialisés en archivistique tels que les sites de l'Ecole des Bibliothécaires et Archivistes de Dakar. Nous avons également consulté le Portail International Archivistique Francophone.

c. Enquête

- *Les outils de la collecte*

Deux outils ont servi à la mobilisation des données ayant permis la rédaction de ce mémoire. Il s'agit de notre guide d'entretien et des questionnaires d'enquête. Avec le guide d'entretien, nous avons pu nous entretenir avec les chefs service de l'UBA-Vie. Quant aux questionnaires, ils nous ont permis de recueillir des données dont l'analyse servira à la résolution de la problématique de cette étude.

- ***Les outils de présentation des données***

Des tableaux ou graphiques vont nous permettre de présenter les données issues de notre enquête. Cette présentation servira à exposer de façon synthétique les résultats et facilitera leur compréhension.

- ***Les outils d'analyse***

L'analyse des données de l'enquête nous permettra de fixer des seuils de décision. Seules les hypothèses ayant obtenu au moins 55% d'avis favorables seront considérées comme recevables.

- ***Les cibles et échantillons***

Le personnel de l'UBA-Vie constitue la cible de cette collecte. En effet, ce sont eux qui sont, au quotidien en contact avec les dossiers. Le personnel est constitué, en plus du directeur général et de son secrétaire, de quatorze agents. Mais notre enquête n'a pris en compte que les quatorze agents. Ceux-ci s'occupent plus des dossiers de la clientèle.

- ***Le cadre de la collecte***

La collecte des données s'est déroulée dans les différents services s'occupant de la gestion des dossiers de la clientèle.

- ***Les difficultés rencontrées***

Dans la réalisation de notre enquête, nous avons été confrontés à des difficultés dont notamment, le refus de coopération de certains agents.

Section 2 : Collecte et analyse des données

Paragraphe 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données

A. Mobilisation et dépouillement

Nous avons distribué quatorze exemplaires de questionnaire et sollicité sept entretiens. Les sept entretiens visent à échanger avec les chefs services de l'UBA-Vie. Des exemplaires du questionnaire distribués, nous en avons récupéré douze, soit un taux de réponse de 86%. Pour ce qui concerne les entretiens, nous en avons réalisés six, soit un taux de réponse de 85%. Ceci se justifie par l'indisponibilité et la mauvaise volonté de coopération de certains agents de la compagnie.

Après dépouillement, nous avons procédé à la présentation des données de l'enquête.

B. Présentation des données

■ Présentation des données relatives au problème spécifique n°1

Le problème spécifique numéro1 de cette étude, est la disparition fréquente des dossiers de la clientèle. L'hypothèse associée à ce problème est l'inexistence de politiques rigoureuses en matière de prêt de documents.

11- vous est- il déjà arrivé de réclamer en vain des dossiers ?

Tableau n° 3 : disparition fréquente des dossiers

Réponses données	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	08	66%
Non	04	33%
Total	12	100%

Source : Nos enquêtes

12-Si oui, à quoi cela est- il dû ?

Tableau n°4 : cause de la fréquente disparition des dossiers

Réponses données	Nombre de réponses	Pourcentage
inexistence de politique de prêt	07	58%
mauvaise organisation	02	16%
inexistence de délai	03	25%
Total	12	100%

Source : Nos enquêtes

Interprétation des résultats des tableaux 3 et 4 : De ce qui précède, il convient de noter que 66% des enquêtés contre 33% affirment que la disparition des dossiers est fréquente à l'UBA-Vie. Sur ces 66%, 58% imputent ce phénomène à l'inexistence de politique de prêt. 16% affirment que cette disparition est liée à une mauvaise organisation. 25% estiment que c'est dû à l'inexistence de délai.

■ **Présentation des données relatives au problème spécifique n°2**

Le deuxième problème spécifique de cette étude concerne la difficile localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds. Comme hypothèse associée, on peut mentionner la défaillance du système de classification et l'inexistence d'instruments de recherche adéquats.

6- En cas de besoin de dossiers, combien de temps l'archiviste met-il à vous satisfaire ?

Tableau n°5 : difficulté de la localisation des dossiers

Réponses données	Nombre de réponses	Pourcentage
5 minutes	3	25%
une journée	9	75%
Total	12	100%

Source : Nos enquêtes

7- Comment justifiez-vous ce retard de communication, si le dossier vous parvient en retard ?

Tableau n°6 : cause de la difficile localisation des dossiers

Réponses données	Nombre de réponses	Pourcentage
système de classification défaillant	10	83%
mauvais classement	2	16%
Total	12	100%

Source : Nos enquêtes

Interprétation des résultats des tableaux 5 et 6

A considérer les données ci-dessous mentionnées, une majorité, 75% contre 25 des enquêtés ont répondu que la localisation des dossiers aux Archives de l'UBA-Vie, est parfois difficile. Quant à la cause associée à ce dysfonctionnement, 83% contre 16 de nos enquêtés estiment que cela est dû à la défaillance du système de classification.

■ Présentation des données relatives au problème spécifique n°3

Le troisième problème spécifique de ce document, est la mauvaise organisation des contrats inactifs se trouvant au quatrième étage de l'immeuble. L'hypothèse qui lui est associée, est celle relative à la négligence et le non-respect des normes archivistiques de stockage et de conservation.

8- selon vous, les documents stockés au quatrième étage de l'immeuble bénéficient-ils d'attention de la part de leur gestionnaire et des supérieurs hiérarchiques ? (Voir guide d'entretien)

Tableau n°7 : mauvaise organisation des documents inactifs

Réponses données	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	04	67%
Non	02	33%
Total	06	100%

Source : Nos enquêtes

9- Que dites-vous de leur organisation et du traitement qui leur est fait ? (Voir guide d'entretien)

Tableau n°8 : cause de la mauvaise organisation des documents inactifs

réponses données	nombre de réponses	Pourcentage
mal organisé	03	50%
bien organisé	02	33%
pas de traitement	01	17%

Total	06	100%
-------	----	------

Source : Nos enquêtes

Interprétation des résultats des tableaux 7 et 8

Au regard des données relevées après notre enquête, 67% contre 33 de notre échantillon attestent que les documents inactifs existant au quatrième étage de l'immeuble sont mal organisés. Cherchant à connaître la cause possible liée à cet état de choses, toujours, les 67% de cet échantillon reconnaissent que les documents sont mal organisés et par conséquent négligés et abandonnés.

Paragraphe 2 : vérification des hypothèses et établissement du diagnostic

A. Vérification des hypothèses

■ Vérification de l'hypothèse n°1

La disparition fréquente des dossiers de la clientèle est le premier problème spécifique de cette étude. En ce qui concerne ce problème, l'hypothèse émise, est que la disparition fréquente des dossiers est due à l'inexistence de politique rigoureuse en matière de prêt de documents. 66% des enquêtés ont reconnu que à l'UBA-Vie, la disparition des dossiers est fréquente. Ils attribuent cela à l'inexistence de politique rigoureuse en matière de prêt de documents. Nous dirons à la lumière de ce qui précède que l'hypothèse n°1 est vérifiée.

■ Vérification de l'hypothèse n°2

Le second problème spécifique de ce travail, est lié à la difficile localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds. A l'issue de notre enquête, les 75% de l'échantillon considéré, répondent par l'affirmative. Ceux-ci ont avoué que la localisation des dossiers aux Archives de l'UBA-Vie, est parfois difficile. Ce qui nous permet de confirmer l'hypothèse n°2.

■ Vérification de l'hypothèse n°3

Le troisième problème spécifique de ce mémoire est relatif à la mauvaise organisation des documents inactifs situés au quatrième étage de l'immeuble. De nos investigations, 67% des enquêtés reconnaissent que ces documents ne sont pas organisés. Ils justifient une telle difficulté par la négligence et le non-respect des normes archivistiques de stockages et de conservation. L'hypothèse n°3 est donc vérifiée.

B. Etablissement du diagnostic

■ Etablissement du diagnostic pour le problème spécifique n°1

Les résultats de notre enquête nous permettent d'affirmer que la disparition fréquente des dossiers à l'UBA-Vie est due à l'inexistence de politique rigoureuse en matière de prêt de documents.

■ Etablissement du diagnostic pour les problèmes spécifique n°2 et 3

Notons que la cause du problème spécifique n°2 concerne la difficile localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds.

Quant au problème spécifique n°3, notre enquête nous a permis de relever que la mauvaise organisation des documents inactifs de la compagnie se justifie par la négligence et le non-respect des normes archivistiques de stockage et de conservation.

CHAPITRE DEUXIEME :
**Approches de solutions et conditions de leur
mise en œuvre**

Section 1: Approches de solutions

Paragraphe 1: Approches de solutions aux problèmes spécifiques n°1 et 2

Problème spécifique n°1: Disparition fréquente des dossiers de la clientèle

Pour résoudre le problème de disparition des dossiers, nous suggérons de :

- Prendre une réglementation régissant le prêt ou la sollicitation des dossiers par le supérieur hiérarchique;
- D'imposer au service transférant des documents (qu'importe la nature ou la typologie) l'usage de bordereaux physiques de transfert. Ce document doit être produit en deux exemplaires. L'un doit être gardé par le service versant et l'autre par le gestionnaire des documents;
- faire une évaluation ou un inventaire périodique de l'ensemble du fonds documentaire de l'entreprise;
- avoir l'état du nombre exact de dossiers sortis du fonds et ceux retournés;
- procéder dans les meilleurs délais au recrutement d'un spécialiste gestionnaire des documents, en l'occurrence un archiviste;
- mettre en place un système d'alerte;
- organiser de façon périodique, des formations à l'endroit du personnel gestionnaire des documents;
- adopter l'usage des fantômes;

Problème spécifique n°2 : Difficultés de localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur du fonds qu'à l'extérieur.

Face à une telle situation, nous préconisons de :

- D'élaborer des instruments de recherche conformes aux normes archivistiques;
- D'élaborer un cadre de classement;
- l'interdiction de l'usage commun des dossiers par plusieurs services ou faire obligation aux services demandeurs de signaler à l'archiviste, l'itinéraire des dossiers demandés;
- faire des descentes régulières dans les bureaux afin de récupérer les dossiers non retournés;
- parcourir de façon périodique (chaque fin du mois) tous les dossiers du fonds afin de corriger, des éventuels mauvais classements;
- procéder à l'agrandissement du dépôt.

Paragraphe 2 : Approches de solutions au problème spécifique n°3

**Problème spécifique n°3 : Mauvaise organisations des contrats inactifs
(Les sinistres, les échus, les rachetés, les résiliés)**

Pour plusieurs raisons, certains dossiers peuvent se retrouver au magasin situé au quatrième étage de l'immeuble. Ces dossiers qualifiés de contrats morts ou inactifs, ne sont pas forcément organisés, une fois arrivés dans ce local. Cette situation rend fastidieuse la recherche, en cas de demande de ces catégories de documents. A cet effet, nous proposons :

- D'élaborer des instruments de recherche répondant aux normes archivistiques;
- De doter le local en matériels et dispositifs de stockage et de conservation adéquats;
- De penser à l'agrandissement du magasin;
- De revoir le système d'aération du local;
- De procéder de façon hebdomadaire au nettoyage du local et au dépoussiérage des documents;
- D'avoir l'état ou la liste des dossiers sortis du fonds et des dossiers retournés.

Section2 : conditions de mise en œuvre des solutions

Paragraphe 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions aux problèmes spécifiques n°1 et 2

Problème spécifique1 :

Au regard du problème spécifique numéro 1 de la présente étude, des recommandations ont été faites. Il s'agira ici de préciser les conditions de leur mise en œuvre.

En ce qui concerne la première, elle est relative à la prise par le supérieur hiérarchique, d'une réglementation régissant la sollicitation des dossiers à UBA-Vie.

Cette mesure, si elle est réellement prise, devra permettre une circulation aisée et harmonieuse des dossiers des clients et les autres types de documents à l'UBA-VIE. Il s'agit d'un ensemble de procédures et de formalités imposées par le gestionnaire des documents avec la complicité du supérieur hiérarchique, à tout service demandeur de documents. Cette

formalité consistera, pour l'archiviste à tenir soit un fichier où il est renseigné par rapport aux informations ci-après : *la dénomination du service demandeur, le type de document, la date de retrait du document, la durée du prêt, indiquer la date de retour du document* ; soit un registre devant porter les renseignements ci-dessus mentionnés en plus de la signature de l'utilisateur. Une fois le délai du prêt expiré, l'archiviste devra relancer l'utilisateur ou le service demandeur. En cas d'usage commun des dossiers, l'utilisateur ou le service demandeur devra signaler à l'archiviste la position du document ou des dossiers.

Il est également proposé que chaque service transférant des documents aux Archives, devra le faire au moyen d'un bordereau de transfert.

Ce document produit en deux exemplaires doit présenter les informations ci-après : *la typologie des documents, le nombre, le service de provenance, le service des archives, le total des documents transférés, la date de transfert, la signature des responsables du service de transfert et celui des archives*. Au niveau du service des archives, les bordereaux doivent être disposés dans des classeurs pour des éventuelles justifications.

L'idée d'effectuer des évaluations ou inventaires périodiques de l'ensemble des documents du fonds, permettra de s'assurer de l'existence ou de l'inexistence de tel ou tel dossier dans le fonds. Ainsi, les documents disparus, mal classés ou inexistantes pourront être repérés et réintégrés dans le fonds.

L'état du nombre exact de dossiers sortis du fonds et ceux retournés pourront servir d'instrument ou d'outil de justification pour l'archiviste en cas de contestation. Il pourra également permettre d'apprécier le circuit des documents durant une période de temps donnée.

Les documents, une fois sortis du fonds, doivent être retournés dans les meilleurs délais. Le recours à un système d'alerte est nécessaire pour une récupération aisée des documents. Des services d'information documentaire comme les centres de documentation et les bibliothèques l'utilisent très souvent pour rappeler à leurs usagers qu'ils doivent rendre leurs documents à bonne date. Il peut s'agir d'un programme informatique conçu à cet effet, comme il peut s'agir d'un téléphone. L'avantage de la mise en place d'un tel système, est de permettre au service d'archives de l'UBA-VIE de récupérer les documents sortis du fonds.

L'une des préoccupations fondamentales de notre étude est de faire des propositions pertinentes afin de pallier ou de réduire la disparition fréquente des dossiers au service d'archives de l'UBA-VIE. Comment l'idée de recrutement d'un spécialiste gestionnaire des documents (archiviste) peut-elle être utile dans la résolution de ce problème ?

En effet, la gestion des ressources documentaires comme celles de l'UBA-VIE, ne peut être assurée par une seule personne. Un service d'information documentaire digne de ce nom, exécute au quotidien plusieurs variétés de tâches. Pour mener à bien lesdites tâches, il faut doter le service d'archives de l'UBA-VIE en ressources humaines suffisantes et qualifiées, afin de permettre une bonne répartition des tâches. Lorsque les tâches auront été réparties, presque tous les mouvements possibles des documents seront maîtrisés, ce qui va corriger ou réduire les problèmes liés à la disparition des documents.

L'Union Béninoise d'Assurance Vie doit définir dans son plan d'actions, des programmes de formation à l'endroit du personnel gestionnaire de ses ressources documentaires. Ces formations permettront à ceux-ci d'actualiser leurs connaissances dans le domaine des archives, notamment en matière de suivi des documents.

Dans un système d'information documentaire comme les Archives, les documents sont destinés à être exploités à des fins d'information, soit par des tiers, soit par des services. Cela implique donc le mouvement des documents d'un service vers un autre, ou d'une personne à une autre.

En cas de mouvement ou de sollicitation des documents, des fantômes peuvent être utilisés. Le fantôme en science de l'information documentaire, est une plaquette portant les références d'un document sorti du fonds ainsi que les éléments sa destination. Il se substitue au document en cas d'absence, sur les rayons. La destination du dossier étant précisée sur le fantôme, le suivi du mouvement des dossiers sera facilité, ce qui va résoudre le problème de la disparition fréquente des dossiers.

Problème spécifique2

Le problème spécifique numéro 2 de ce mémoire se rapporte aux difficultés de localisation des documents aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds. Des essais de solutions proposés, à ce problème, il convient de préciser les conditions de leur mise en œuvre.

En ce qui concerne l'élaboration d'instruments de recherche, il faut avouer que cela rendra plus commode la recherche (la localisation) des documents dans le fonds. A part *le fichier Excel* qui tient lieu d'instrument de recherche à l'UBA-VIE, il faut également des instruments de recherche répondant aux normes archivistiques. Ceux-ci, en plus de préciser la localisation des documents à l'extérieur, doivent donner des indications sur la localisation des documents dans le fonds. Ainsi, dans le cadre d'une recherche, l'instrument de recherche doit être exhaustif dans le repérage des documents. Sur les rayons, il doit pouvoir situer avec exactitude l'emplacement du document recherché, c'est-à-dire des indications relatives au numéro du rayon, de l'armoire et la position du document dans l'armoire.

Les instruments de recherche sont donc des outils de gestion documentaire indispensables pour un repérage rapide et aisé au sein d'un système d'information documentaire. Leur introduction dans le fonctionnement du service de l'UBA-VIE facilitera la recherche ou la localisation des documents.

Le cadre de classement est un outil de gestion documentaire utilisé dans le domaine des archives en vue d'intégrer toute la documentation ou toutes les ressources documentaires générées par une administration, une entreprise dans son fonctionnement. C'est un instrument qui présente par catégories, séries et sous séries, l'ensemble des documents d'un fonds.

Les avantages de la mise en place de cet outil au service d'archives de l'UBA-VIE ne sont pas à négliger. Les plus importants sont :

- la facilitation de la recherche dans le fonds
- la présentation exhaustive de la typologie documentaire du fonds.

A l'Union Béninoise d'Assurances Vie, on note l'usage commun des dossiers par plusieurs services. Une situation qui ne facilite pas la tâche à l'archiviste dans la localisation des dossiers une fois sortis du fonds. A ce problème, cette étude envisage comme solution, l'interdiction aux services l'usage commun des dossiers ou faire obligation au service demandeur de signaler à l'archiviste le circuit ou l'itinéraire du dossier dès sa sortie du service des archives.

En effet, la mise en œuvre d'une telle disposition permettra à l'archiviste d'appréhender le mouvement des dossiers, ce qui lui permettra de localiser avec précision les dossiers à l'extérieur du fonds.

De façon périodique l'archiviste doit faire des descentes dans les différents services de la structure afin de récupérer les dossiers non

retournés. Il est important de souligner qu'en dépit des mesures prises pour faciliter les choses, on observe toujours des résistances. C'est-à-dire que les règles établies ne sont pas toujours observées et c'est ce qui justifie l'idée de faire des descentes dans les bureaux.

Sous l'effet de la fatigue, l'archiviste peut procéder à un mauvais classement des documents sur les rayons. Ce mauvais classement peut également résulter de l'action d'un agent ignorant du plan de classement adopté. Cet état de choses peut être un obstacle à la recherche documentaire. L'archiviste, pour être en harmonie avec le plan de classement adopté doit de façon périodique, procéder à la fouille de l'ensemble des documents du fonds, afin de corriger les éventuels mauvais classements.

Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions au problème spécifique n°3

Problème spécifique 3

Le mobilier de stockage et de conservation existant au deuxième magasin de l'entreprise étant insuffisant, certains dossiers envoyés dans ce local, parce que devenus inactifs, sont entreposés à même le sol. Pour faciliter la recherche documentaire et pour garantir la pérennité des dossiers, cette étude propose comme solution, la dotation du service en dispositifs et matériels de stockage répondant aux normes archivistiques et aussi en nombre suffisant.

A la fin de chaque mois, plus d'une centaine de dossiers sont transférés au magasin situé au quatrième étage de l'immeuble et ceci pour plusieurs raisons. Vu le caractère exigü du local, le problème de place va se poser avec acuité dans un futur proche. Pour ce faire, l'agrandissement ou la construction d'un local plus grand s'impose, afin de pallier à l'avenir le

problème d'espace. L'implantation de ce local doit respecter les normes en matière de construction de bâtiments d'archives.

En vue de conserver l'intégrité des informations contenues dans ces documents, l'UBA-VIE doit revoir le système d'aération du local. En effet, il convient de noter qu'aucune disposition n'est actuellement prise dans ce sens. Les documents qui y sont conservés, sont de façon permanente exposés à la chaleur. Ce qui n'est pas sans conséquence sur leur durée de vie.

L'objectif visé en conservant les documents d'archives, est leur utilisation à des fins administratives, scientifiques et historiques. Mais pour que ces documents jouent effectivement cette partition, il faut minimiser leur risque de dégradation. Minimiser la dégradation des documents consiste donc à maintenir propres ou assainir les locaux de conservation des documents.

CONCLUSION GENERALE

L'Union Béninoise d'Assurances-vie en raison de ses multiples engagements, produit au quotidien, une masse non négligeable de documents. La majorité de ces ressources documentaires est gérée par un service des archives créé à cet effet. Le stage de trois mois effectué dans les locaux de ce service en vue de la production de ce document nous a permis de réaliser un état des lieux sur son fonctionnement global.

Il résulte de cet état des lieux que les contrats d'assurance sont les documents les plus sollicités par le personnel de l'entreprise. Nous avons aussi relevé des insuffisances qui constituent de véritables obstacles pour le fonctionnement normal de notre service d'accueil. La plus flagrante est la lenteur dans la communication de certains dossiers. Cet état de choses nous a conduits à réfléchir sur la problématique liée à une meilleure circulation de l'information au sein de cette société. Pour ce faire, nous avons identifié un problème général qu'est l'inefficacité du système de suivi de la circulation des dossiers. Nous l'avons décliné ensuite en trois problèmes spécifiques que sont :

- la disparition fréquente des dossiers;
- les difficultés liées à la localisation des dossiers aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du fonds;
- la mauvaise organisation des contrats inactifs.

A chacun de ces problèmes, nous nous sommes fixés des objectifs bien définis. Ils sont ainsi libellés :

- mettre en place une politique rigoureuse en matière de sollicitation et de récupération des dossiers;
- mettre en place des outils de recherche répondant aux normes archivistiques en vue de faciliter la recherche dans

le fonds d'une part et d'autres parts, prendre des mesures interdisant l'utilisation commune des dossiers par plusieurs services;

- organiser les dossiers relatifs aux contrats inactifs.

Nous nous sommes en dernier ressort intéressés aux éventuelles causes des problèmes sus mentionnés, afin de leur proposer des solutions.

Pour que cette étude ne soit pas vaine, des recommandations ont été faites à l'endroit de l'archiviste et le supérieur hiérarchique.

BIBLIOGRAPHIE

Articles de périodique

Fournier, D.1999:« **Tableau de gestion de documents : une des clés du record management** » In *documentaliste*, Vol.36, n°2, pp.89-96

Volant, C. 1995 : « **Du système d'information- documentation au système d'information spécifique pour les entreprises** » In *documentaliste*, Vol.32, n°6, pp.226-302

Mémoires

DIA, G. 2002 : « **La réorganisation de l'information à l'IFAN de l'Université Cheick Anta Diop de Dakar : conception et organisation d'un système d'information intégré** » mimographe, EBAD, Dakar

DILOMAMA, K. 2001 : « **Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la caisse nationale de sécurité sociale du Burkina-Faso** », mimographe, EBAD, Dakar

DOSSOU, E. M. 2011 : « **Problématique d'une meilleure gestion des archives courantes de la Direction Générale de l'Eau : cas de la Direction d'Approvisionnement en Eau Potable.** » mimographe, ENAM, Université d'Abomey-Calavi

Lô, M. 2002 : « **La valorisation des ressources documentaires à la Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal** » mimographe, EBAD, Dakar

MBAYE, A.1989 : « Etude pour la conception d'une politique de gestion des documents administratifs et des archives pour la régie des chemins de fer du Sénégal » mimographe, EBAD, Dakar

PADONOU, O.V. 2006 : «Problématique de l'accès à l'information administrative au Bénin » mimographe, ENAM, Université d'Abomey-Calavi

SARR, A. 2001 : « Esquisse d'un schéma directeur des archives de l'Université Cheick Anta Diop de Dakar » mimographe, EBAD, Dakar

TELOU, L. B. 2002 : « La gestion de l'information administrative au ministère de la fonction publique, du travail et de l'emploi du Togo : exemple des dossiers individuels du personnel » mimographe, EBAD, Dakar

Monographies

ACCART, J. et RETBY, M. 1999 : « Le métier de documentaliste » Paris, Edition du Cercle de la librairie

CHABIN, A. 2000 : « Le management de l'archive » Paris, Hermès-Sciences publication

DROUHET, G.; KELLASSY, G. et MORINEAU, E. 2000 : « Records management : mode d'emploi » Paris, ADBS Editions

Martinet, B. 1999 : « Les enjeux de l'information pour l'entreprise » les Editions organisations

PINETA, J. 1995 : « Re engineering des systèmes documentaires » Paris, les Editions organisations

VAN SLYPE, G. : « Conception et gestion des systèmes documentaires » Paris, les Editions organisations

Rapport

DOSSOU-YOVO, H. et BONI, A. 2007 : « **Contribution à l'amélioration de la circulation efficiente de l'information dans un établissement public : cas du Fonds de Développement de la Formation professionnelle Continue et de l'Apprentissage (FODEFCA)** » mimographe, Centre d'Enseignement Supérieur des Technologies Internationales, Abidjan

Webographie

<http://www.annuaire-secu.com/pdf/memoire-dssic-information-documentaire.pdf>

ANNEXES

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

UAC-ENAM/STID

THEME : Contribution à une meilleure circulation de l'information administrative à l'Union Béninoise d'Assurances – Vie : cas des dossiers de la clientèle.

Par : Coffi Ferdinando Rock GBEDO

Sous la direction de : Mme Eloïse DEDEGBE ZOUNHON,
(Enseignante au DSTIS / ENAM)

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en *archivistique*, nous avons choisi de réfléchir sur la problématique relative à la circulation de l'information administrative au sein de l'Union Béninoise d'Assurances-vie. Le présent questionnaire vous est adressé en vue de collecter des données, dont l'analyse servira à améliorer les performances du service des archives de l'UBA-VIE du point de vue de l'accès à information administrative.

Cible : Le personnel administratif de l'UBA-VIE

Objectif : Analyser le circuit de l'information administrative à l'UBA-VIE et les techniques et méthodes de recherche de l'information documentaire pour son amélioration

Nom et prénoms de l'enquêté

(facultatif) :

Service:.....

.....

(Les renseignements ci-dessus indiqués sont facultatifs)

1- Connaissez- vous l'Union Béninoise d'Assurances-vie ?

OUI

NON

2- Quels sont ses domaines d'intervention ?

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

3- Quels sont selon vous, les différents services qui s'occupent de
l'organisation des documents à l'UBA-vie ?

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

4- Existe-t-il un service d'archives à l'UBA-vie ?

Oui

Non

5- Avez-vous souvent besoin de consulter des documents au niveau de
ce service ?

Oui

ou

Non

6- En cas de besoin, combien de temps l'archiviste met-il à vous
satisfaire?

5 minutes

une journée

Autres à préciser.....

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

7- Comment justifiez-vous ce retard de communication, si le document ne vous parvient pas à temps ?

Mauvais classement

Système de classification défaillant

8- En cas de prêt de documents, pendant combien de temps êtes-vous autorisé à les garder?

Un jour

deux jours

Une semaine

deux semaines

Autres précisions.....

.....

9- En cas de recherche d'information, quelles sont les formalités à remplir pour accéder aux documents ?

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

10- Quelles sont selon vous, les dispositions prises par le service pour récupérer les documents empruntés ?

Aucune

existence de dispositions

NB : s'il en existe, veuillez les préciser

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

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

11- Vous est-il déjà arrivé de réclamer en vain des dossiers ?

OUI

NON

12- Si oui, a quoi cela est-il dû ?

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

13- Avez-vous déjà enregistré des cas de frustration de la part des clients, cas dus à la lenteur de la communication des dossiers ?

OUI

NON

14- Quelles sont vos appréciations par rapport à la circulation des dossiers au sein de votre société d'assurance ?

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

15- Que dites-vous des prestations du service d'archives de l'UBA-VIE

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

16- Quels sont selon vous, les conséquences liées à la mauvaise circulation de l'information ou à la quasi absence de communication des informations contenues dans les documents?

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

17- Quelles sont vos suggestions à l'endroit de ce service pour l'amélioration de ses prestations en matière de circulation des dossiers ?

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

Merci de votre franche collaboration.

GUIDE D'ENTRETIEN

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

UAC-ENAM/STID

THEME: contribution à une meilleure circulation de l'information administrative à UBA-Vie : cas des dossiers de la clientèle

PAR : Coffi Ferdinando Rock GBEDO

SOUS LA DIRECTION DE : Mme Eloïse Francine DEDEGBE,
enseignante au DSTIS/ ENAM

CIBLE : Les chefs service UBA-VIE

OBJECTIF : Analyser le circuit de l'information administrative à l'UBA-VIE et les techniques et méthodes de recherche de l'information documentaire pour son amélioration

Nom et prénoms de l'enquêté :

.....

.....

Service:.....Responsabilité.....

.....

.....

Adresse :

.....

(Les renseignements ci-dessus demandés sont facultatifs)

- 1- Que pensez-vous de la gestion des archives d'UBA-VIE en général et des dossiers de la clientèle en particulier?
- 2- Selon vous, quelles sont les mesures prises par le gestionnaire des documents et les supérieurs hiérarchiques pour une meilleure gestion des archives ?
- 3- A UBA-VIE, la perte ou disparition des dossiers de la clientèle est récurrente. Comment justifiez-vous cet état de choses ?
- 4- Existe-t-il à votre connaissance, une politique officielle en matière de prêt ou de consultation des dossiers ?
- 5- Si oui, en quoi consiste-t-elle ?
- 6- La disposition ou le classement actuel des dossiers facilite-t-il un repérage aisé des documents ?
- 7- Quels sont les instruments de recherche mis en place par le gestionnaire des archives d'UBA-VIE pour faciliter la localisation des dossiers dans le fonds ?
- 8- Selon vous, les documents stockés au quatrième étage de l'immeuble bénéficient-ils d'attention de la part de leur gestionnaire et des supérieurs hiérarchiques ?
- 9- Que dites-vous de leur organisation et du traitement qui leur est fait ?
- 10- Le mobilier de stockage existant dans ce local est-il suffisant pour contenir les contrats inactifs qui y sont gardés ?

Merci pour votre collaboration

TABLE DES MATIERES

Titres	Pages
IDENTIFICATION DU JURY	i
DECLARATION D'ENGAGEMENT	ii
DEDICACES	iii
REMERCIEMENTS	iv
SIGLES ET ABREVIATIONS	v
LISTE DES TABLEAUX	vi
LISTE DES PHOTOS	vii
GLOSSAIRE	viii
RESUME	x
SOMMAIRE	xi
INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE PRELIMINAIRE : Cadre institutionnel de l'étude, observations de stage et ciblage de la problématique	5
SECTION 1 : Cadre physique de l'étude et observations de stage	6
PARAGRAPHE 1 : Présentation de l'Union Béninoise d'Assurances- vie	6
A- Historique et statut juridique	6
B- Structure organisationnelle et produits commercialisés	7
PARAGRAPHE 2 : Etats des lieux de la situation des archives de l'UBA- Vie	18

A-	Restitution des observations de stage.....	18
B-	Inventaire des atouts et faiblesses.....	21
SECTION 2 : Ciblage de la problématique.....		28
PARAGRAPH 1 : Choix de la problématique et justification du sujet.....		28
A-	Choix de la problématique.....	29
B-	Justification du sujet.....	30
PARAGRAPH 2 : Spécification de la problématique et détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....		30
A-	Spécification de la problématique	30
B-	Détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée.....	31
CHAPITRE PREMIER : Conception et mise en application du cadre théorique et méthodologique de l'étude.....		32
SECTION 1 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....		33
PARAGRAPH 1 : Objectifs, hypothèses, tableau de bord et revue de littérature.....		33
A-	Objectifs et hypothèses de l'étude.....	33
	1-Objectifs de l'étude.....	33
	a- Objectif général.....	33
	b- Objectifs spécifiques.....	33
	2-Hypothèses de l'étude.....	34
B-	Tableau de bord de l'étude et revue de littérature.....	36
	1- Tableau de bord de l'étude.....	36
	2- Revue de littérature.....	38

PARAGRAPH 2 : Choix de la méthodologie de l'étude : approches théoriques et méthodes empiriques.....	46
1- Approches théoriques.....	46
a- Approches théoriques de résolution du problème spécifique n°1.....	46
b- Approches théoriques de résolution du problème spécifique n°2.....	46
c- approches théoriques de résolution du problème spécifique n° 3.....	47
2- Méthodes empiriques.....	47
a- Observation directe.....	47
b- Recherche documentaire.....	47
c- Enquête.....	48
SECTION 2 : Collecte et analyse des données.....	50
PARAGRAPH 1 : Mobilisation, dépouillement et présentation des données.....	50
A- Mobilisation et dépouillement.....	50
B- Présentation des données.....	50
PARAGRAPH 2 : Vérification des hypothèses et établissement du diagnostic.....	54
A- Vérification des hypothèses.....	54
B- Etablissement du diagnostic de l'étude.....	55
CHAPITRE DEUXIEME : Approches de solutions et conditions de leur mise en œuvre.....	56
SECTION 1 : Approches de solutions.....	57
PARAGRAPH 1 : Approches de solutions aux problèmes spécifiques n° 1 et 2.....	57

PARAGRAPHE 2 : Approches de solutions au problème spécifique n°3	
.....	58
SECTION 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions.....	59
PARAGRAPHE 1 : Conditions de mise en œuvre des solutions aux problèmes spécifiques n° 1 et 2.....	59
PARAGRAPHE 2 : Conditions de mise en œuvre des solutions au problème spécifique n°3.....	64
CONCLUSION GENERALE.....	66
BIBLIOGRAPHIE.....	69
ANNEXES.....	72
Annexe 1 : Questionnaire d'enquête.....	73
Annexe 2 : Guide d'entretien.....	78
TABLE DES MATIERES.....	80