



HAL
open science

Mémoire DSSIC intitulé” Conception d’un système de gestion globale de l’information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Dilomama Kone

► **To cite this version:**

Dilomama Kone. Mémoire DSSIC intitulé” Conception d’un système de gestion globale de l’information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso. domain_shs.info.docu. 2003. mem_00000267

HAL Id: mem_00000267

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000267v1

Submitted on 14 Oct 2005

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L’archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d’enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

UNIVERSITE CHEIKH ANTA DIOP

ECOLE DE BIBLIOTHECAIRES ARCHIVISTES ET DOCUMENTALISTES

(EBAD)

**CONCEPTION D'UN SYSTEME DE GESTION GLOBALE DE
L'INFORMATION DOCUMENTAIRE AU SEIN DE LA
CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE DU
BURKINA FASO**

Mémoire de fin d'études

**Pour l'obtention du Diplôme Supérieur en Sciences
de l'Information et de la Communication (DSSIC)**

Option : ARCHIVES

Présenté et soutenu par KONE Dilomama

Sous la Direction de Monsieur Ibrahima LO, maître-assistant à l'EBAD

2002-2003

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE.....	1
I- PROBLEMATIQUE.....	4
II- LES OBJECTIFS DE L'ETUDE	8
III- DEFINITION DES CONCEPTS-CLES.....	11
IV- METHODOLOGIE	14
IV.2- Le questionnaire.....	22
IV.3- Les entretiens et interviews.....	24
IV.4- L'état des lieux.....	26
IV.5- Les difficultés rencontrées	26
IV.6- Les solutions administrées	27
IV.7- Le plan du travail	28
PREMIERE PARTIE : Evaluation de l'existant.....	29
<i>I.1- Historique</i>	<i>30</i>
<i>I.2- Missions</i>	<i>30</i>
<i>I.3- Le cadre juridique et institutionnel</i>	<i>31</i>
I.4- Domaine d'activité et sources de financement	32
<i>II-1-Présentation du Service Communication et Relations Extérieures.....</i>	<i>35</i>
<i>II.2- Volume et place de la documentation.....</i>	<i>36</i>
II.2.1-Présentation de la bibliothèque	36
II.2.2- La documentation	37

<i>II.3 – Volume et envergure du fonds d'archives et de l'information administrative.....</i>	<i>37</i>
<i>II.4- Les tentatives d'organisation des archives effectuées par le cabinet dit Société Internationale d'Etudes , de Gestion et d'Organisation « SIEGO »</i>	<i>39</i>
<i>II.5- Diagnostics des problèmes liés à la non-maîtrise de la documentation et des archives au sein de la Caisse nationale de sécurité sociale</i>	<i>41</i>
<i>II.6- Pourquoi une gestion et une organisation des archives et de la documentation à la CNSS ?</i>	<i>42</i>
II.7- Typologie des documents existant au sein de l'institution	44

DEUXIEME PARTIE : SOLUTIONS INSTITUTIONNELLES :80

PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS80

CHAPITRE : I- CREATION D'UNE STRUCTURE SPECIFIQUE81

CHARGE DE LA «GESTION DE L'INFORMATION81

I.1.Le sous-système gestion des archives courantes.....83

I.2- Le sous système archives et gestion des archives intermédiaires et historique.....87

I.2.5- La fonction de diffusion.....90

I.3- Le sous système documentation.....90

CHAPITRE II- CONSTRUCTION , EQUIPEMENT DE93

LOCAUX APPROPRIES ET RECRUTEMENT DE93

PERSONNEL93

CHAPITRE III –L'AUDIT ET INVENTAIRE DES ARCHIVES95

ET DE LA DOCUMENTATION.....95

CHAPITRE IV – L'ELABORATION DE TEXTES96

REGLEMENTAIRES.....96

CHAPITRE V- LA COMMISSION DE GESTION DE96

L'INFORMATION DOCUMENTAIRE	96
CHAPITRE I - DEFINITION D'UNE POLITIQUE	99
DOCUMENTAIRE	99
I.1.1- La charte d'archivage	100
-I.1.2- la mise en place d'un manuel de procédures de gestion documentaire.....	102
I.1.3- La mise en place d'un Système de Classification Uniforme (S.C.U.) ou le cadre de classement pour les archives	103
I.1.4- le calendrier de conservation	104
I.1.5 - la confection de formulaires.....	105
I.2.1- la constitution d'un fonds documentaire de base	105
CHAPITRE II -LE PLAN D' ACTIONS	107
 II.1- A court terme	107
 II.2 - A moyen terme	109
CONCLUSION	118
PROGRAMME D'ACTIVITES	123
BIBLIOGRAPHIE GENERALE.....	125

INTRODUCTION GENERALE

La Caisse nationale de sécurité sociale du Burkina Faso, appelée « CNSS-BF » est une institution de prestations de services pour les travailleurs régis par le code de sécurité sociale du Burkina- faso. Cette institution a pour objectif principal, la satisfaction des besoins des allocataires des différentes prestations sociales.

Faisant partie des institutions du secteur tertiaire, les activités de gestion des prestations et des cotisations reposent sur la production, l'échange, et la réception d'informations sous forme papier qu'électronique lui permettant d'établir des droits, et de faire face à sa mission première.

Pour mener à bien cette mission, elle a besoin d'une bonne organisation de ses ressources tant financières qu'informationnelles fiables .

L'information en général, l'information documentaire en particulier, est la clé de voûte de toute organisation désireuse de réussir et de se promouvoir. Ne dit on pas que : « qui maîtrise l'information, maîtrise le pouvoir ! » .Alvin TOFFLER, dans son ouvrage, intitulé POWER SHIFT, cité par MARTINET Bruno et al. Disait que « l'information joue un rôle de plus en plus important dans notre civilisation et qu'elle devient parfois plus importante pour le fonctionnement des entreprises que l'accès au capital ».¹

Elle est un élément central sur lequel se fonde en effet toute prise de décision ou innovation. Elle constitue de nos jours un véritable enjeu de développement.

Pour que cette information documentaire dont dispose la Caisse soit pertinente, fiable , efficace et utilitaire, cela suppose son organisation dans les règles de l'art par la mise en œuvre d'un système intégré d'information documentaire. Ce système doit être capable de prendre en charge tous les types de documents existants dans l'institution afin d'en faire un élément de premier plan dans l'amélioration de la gestion et de la productivité de l'entreprise.

Malheureusement au sein de la Caisse nationale de Sécurité Sociale du Burkina-Faso, les archives partant, la documentation administrative et technique n'ont pas fait l'objet d'attention.

L'organisation du fonds documentaire est caractérisée par :

- Ø l'inexistence d'une structure de gestion documentaire ;

¹ MARTINET, Bruno et al.- L'intelligence économique, les yeux et les oreilles de l'entreprise.- Les Editions organisations.-p.139

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- Ø des fonds d'archives inorganisées dans les différentes directions centrales et régionales rendant difficile le repérage et la prise de décisions adéquates dans le traitement des dossiers sensibles ;
- Ø un fonds de documentation obsolète et non exploité par les agents et les usagers ;
- Ø une bibliothèque dont la structure n'est pas définie et l'archiviste–bibliothécaire n'a aucun pouvoir de décision en matière de gestion et d'organisation des archives et de la documentation.

Tous ces constats sont à l'origine de notre désir de travailler sur les voies et moyens de trouver une solution à ce problème de gestion documentaire au sein de l'institution.

Cette solution passe par la mise en œuvre d'une politique, d'où le thème de notre mémoire qui a trait à la « conception d'un système de gestion globale de gestion de l'information documentaire au sein de la CNSS ».

I- Problématique

I- PROBLEMATIQUE

Il part d'une observation: celle de la non-organisation, de la méconnaissance du rôle et de la place d'une structure documentaire dans l'institution de sécurité sociale qu'est la CNSS, alors que celle-ci doit jouer le même rôle que la fonction financière ; l'Informatique; la gestion des ressources humaines et autres.

Cette observation est à l'origine de plusieurs constats :

- Ø l'inexistence du point de vue institutionnelle d'une structure chargée de la gestion des archives, et de l'information administrative : Le service communication et relations extérieures en charge de la gestion de la communication institutionnelle et des relations publiques accorde peu de place à la gestion de l'information documentaire à travers ces activités, ce qui se constate par un manque de schéma directeur propre à l'information documentaire, contrairement au schéma directeur informatique élaboré et mis en application depuis 1995 ;
- Ø la timide implication des archivistes dans les opérations de gestion des fonds d'archives : La CNSS est une des institutions de prestations de services qui produit d'énormes quantité de documents dans le cadre de ses activités. Malheureusement, l'organisation de cette documentation administrative n'a jamais fait l'objet d'études selon les normes archivistiques : Les instruments existants (les systèmes de classement des dossiers de personnel et des dossiers de prestations) ont été conçus par les premiers agents de l'institution n'ayant aucune notion de management des archives et des documents administratifs . L'existence de services d'archives à même de prendre en charge les archives historiques n'a jamais été jusqu'à une date récente la préoccupation des différents responsables : les archivistes ne sont impliqués que tardivement dans les opérations déjà vouées à l'échec ou ne sont pas consultés dans les opérations d'archivage : le cas en est donné suite à la sous-traitance de l'organisation des archives par le cabinet « SIEGO ».²

² Société Internationale d'Etudes de Gestion et d'Organisation

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Ø les pertes et la difficile circulation et repérage de l'information administrative au niveau des différentes entités organiques (au sein d'un même service ou d'une même direction, les documents disparaissent ou sont tout simplement égarés), ce qui est source de lenteur dans les prises de décisions, éternel recommencement dans les études de dossiers et la perte fréquente de procès par manque d'informations fiables et élémentaires : en effet, ces dernières années, l'institution est confrontée à d'énormes difficultés liées à la reconstitution de la carrière des agents datant de sa création. Ces derniers l'ont attiré devant l'inspection et les tribunaux du travail aboutissant à des procès généralement perdus par elle, du fait qu'il manque des pièces ou des dossiers pour étayer son argumentation ou faire preuve de la notion de la « chose jugée ». Par contre, les agents arrivent à défendre leur droit grâce aux documents en leur possession. Dans certains cas, ils sont pourvoyeurs de documents à l'institution.

De même, il y'a une rétention de l'information au niveau de certains responsables : les dossiers qui doivent faire l'objet de traitement du point de vue hiérarchique sont conservés dans les tiroirs et par manque d'instruments de repérage et de manuel de procédures, ils restent introuvables ou égarés ;

Ø le coût élevé de la reproduction des documents (chaque bureau équipé d'un ordinateur, dispose d'une imprimante et chaque direction dispose d'une photocopieuse) suite aux multiples copies entraîne l'achat de grandes quantités de fournitures de bureau : par exemple au service gestion du personnel de la Direction des Ressources Humaines, la secrétaire sténo dactylographe saisie sur ordinateur, 400 décisions par an qui doivent être signées par le directeur des ressources humaines (congs annuels, autorisations d'absence...) et 1500 décisions par an qui doivent être signées par le directeur général (embauches de nouveaux agents, engagements d'agents temporaires ; reclassement d'agents, intérim...). La saisie de ces décisions représente environ 50 rames de 500 papiers soit 25000 feuilles de papiers par année.

De même, la secrétaire particulière du secrétaire général de l'institution, utilise quant à elle 20 à 25 rames par an de papier : en effet, service de coordination des différentes directions de l'institution, le secrétariat du secrétaire général est chargé de faire des

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

copies des différents documents et décisions pour les directions et agents concernés par les dites décisions ³.

- Ø La mauvaise gestion des documents essentiels de l'institution : la gestion de certains documents laisse à désirer : certains dossiers de personnel et de prestations sont incomplets rendant souvent difficile la détermination des droits des agents et des assurés ;
- Ø La mauvaise gestion de l'information administrative peut avoir des conséquences néfastes sur le schéma directeur informatique qui est en œuvre : en effet, une bonne informatisation de l'existant passe par la mise à la disposition d'informations fiables, pérennes qui authentifient la qualité des données saisie : les auditeurs chargés de l'analyse du système d'information de l'institution ont vu juste en affirmant qu' : « [...] il n'y a pas eu de réel rapprochement entre les dossiers papiers et informatiques »⁴. Les dysfonctionnements engendrés par la saisie de données peu fiables auront des coûts très élevés sur le processus d'informatisation . De même, la non-implication des archivistes de l'institution au processus d'informatisation en cours est à déplorer ;
- Ø la documentation existante est obsolète et dispersée au sein de certaines entités, rendant difficile la mise en place d'une structure documentaire capable d'informer et de renseigner les agents et les usagers de l'institution.

Ces problèmes énoncés ne facilitent pas la gestion de l'information documentaire dans l'institution.

Notre objectif est donc de partir de ces constats afin de pallier ces goulots d'étranglement.

D'où la nécessité de cette étude qui déterminera la mise en place d'une politique cohérente de gestion de l'information documentaire.

³ Sources fournies par les secrétariats du secrétaire général et du service gestion du personnel de la Direction des Ressources Humaines de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

⁴ Rapport diagnostique de la Caisse nationale de sécurité Sociale.-p.25.

II- Les Objectifs de l'étude

II- LES OBJECTIFS DE L'ETUDE

Ils son de deux ordres :

- II.1- Les objectifs généraux

La mise en œuvre de cette étude aura pour but de favoriser la constitution d'un véritable réseau documentaire incluant toutes les ressources disponibles gérées rationnellement, ce qui permettra notamment de :

- faire prendre conscience aux responsables, du caractère important et utile de la mise en œuvre d'une politique de gestion de l'information documentaire au sein d'une entreprise au même titre que la gestion financière ou celle des ressources humaines... ;
- faire de la gestion des archives et de la documentation des Caisses de Sécurité Sociale une priorité dans les missions assignées à la Conférence Interafricaine de Prévoyance Sociale (CIPRES) : faire des archives et de la documentation, un outil stratégique de gestion et de productivité dans les institutions de sécurité sociale.

- II.2- Les objectifs spécifiques

Ils se traduisent par :

- la prise en charge de tous les supports d'informations que sont : les archives papiers (courants et intermédiaires) ; les dossiers vivants à fort taux de consultation (les dossiers de personnel, les dossiers de prestations sociales, les ouvrages) ; les documents vitaux et sensibles (les documents de gestion) ; les supports informatiques (listings et disquettes de sauvegarde des données de la Direction de l'Informatique et de la Statistique) ; les microfiches et microfilms ; les bandes audio et films vidéo (les bandes audio- visuelles conservées à la section audiovisuelle de la Direction de la Prévention et de l'Action Sanitaire et Sociale); les monographies et périodiques de la bibliothèque ;
- la coordination des ressources documentaires gérées localement, grâce à la mise en place au niveau local et au niveau des entités organiques, des structures de gestion de l'existant local, quitte à les acheminer au dépôt central des archives historiques;
- la mise en place des sous-systèmes de gestion des archives, de la documentation et du courrier, soubassement du système de gestion globale de l'information documentaire

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

qui doit être mis en place avec une seule coordination (la mise en place de cette structure centrale sera le point focal de la gestion de l'information documentaire) : la gestion des archives historiques et gestion de la documentation ;

- Avec les Nouvelles technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), l'accent sera mis sur le développement et la promotion d'intranet et extranet en favorisant la création d'un portail d'entreprise qui aura les avantages suivants : faciliter la circulation, le traitement et les échanges de dossiers et d'informations entre services par l'application du workflow, du groupeware qui sont des composantes de la gestion électronique des documents, rendant ainsi fluides les décisions prises.

De même, cela permettra la consultation non seulement du catalogue de la documentation et des produits documentaires, mais aussi de certaines décisions (en tenant compte des règles de conservation qui seront édictées) à partir du portail qui sera une fenêtre ouverte vers le monde;

- une facilité d'accès unique aux différentes sources documentaires (point d'accès à l'information administrative), par la mise en place d'un répertoire corporatif unifié et d'un instrument de recherche sur les dossiers des assurés ;
- la mise en œuvre d'un système de records management capable de prendre en charge les documents dits actifs et semi-actifs, par l'utilisation et l'application des normes ISO 15489 sur le records management et 9000 pour la certification qualité.

III- Définition des concepts-clés

III- DEFINITION DES CONCEPTS-CLES

Pour mieux appréhender, notre étude, nous essayerons de définir certains concepts.

- ✓ **CONCEPTION** : selon le dictionnaire « le petit Larousse », c'est l'action de concevoir

Concevoir un projet par exemple, c'est créer, imaginer, inventer.

- ✓ **L'INFORMATION DOCUMENTAIRE** : Se sont les renseignements transmis par les documents et par des personnes ressources dont sont dépendants les usagers.

- ✓ **un SYSTEME** :

- Selon le dictionnaire (le Robert), un système est généralement perçu comme un ensemble d'éléments de même espèce ou de même fonction ». Le dictionnaire Universelle Francophone « Hachette» le décrit comme « un ensemble cohérent de notions, de principes liés logiquement et considérés dans leur enchaînement, formant un tout structuré ou remplissant la même fonction ».

- Christian VOLANT⁵ du département Carrière de l'Information de l'Institut Universitaire de Technologie de Tours, a vu juste quand analysant le système, elle écrit : « un système peut être ouvert ou fermé, selon qu'il est en relation ou non avec son environnement. Il peut être dynamique ou statique, selon qu'il est en relation ou non avec son environnement ».
- Selon J ; E. WOOLSON (1980) « un système est un ensemble organisé d'opérations » ;
- Pour P. VAN- SLYPE, ⁶. « un système est un ensemble d'éléments mis en interaction pour réaliser un objectif » ;

- ✓ **SYSTEME D'INFORMATION**

Bien qu'abondamment employé depuis quelques années dans nos entreprises, le terme

« système d'informations » reste dans l'esprit de nombreuses personnes une nébuleuse :

⁵ Volant, Christiane.- Approche et fonction information-documentation dans les organisations. In: Documentaliste-sciences de l'information, vol.22, n°45, juillet 1985, pp.143-148.

⁶ VAN SLYPE, Georges.- conception et gestion des systèmes documentaires.- Paris : les Editions Organisations.-256p.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- Selon, Jean PINETA⁷, « un système d'information est un ensemble structuré de règles, de méthodes, d'outils et de ressources, visant à rassembler et à organiser des documents utiles de l'entreprise ainsi que les informations concernant ces documents » ;

- « c'est un ensemble construit et articulé de techniques, de procédures, de règles, destiné à réaliser des tâches d'acquisition, de stockage, de traitement et de diffusion des informations, dans l'objectif d'aider les individus et les groupes d'individus de l'entreprise (service, atelier, département, instances de décisions, groupe de travail, etc.) à prendre des décisions de gestion ».

Il se compose de plusieurs sous-systèmes complémentaires.

- Pour Ch. DUMOULIN,⁸ « le système d'information est l'ensemble des informations formelles circulant dans l'entreprise ainsi que les procédures et les moyens nécessaires pour les définir, les rechercher, les formaliser, les conserver, et les distribuer ».

- Pour Jacques MELESE⁹, « le système d'information est l'ensemble interconnecté de tout ce qui informe les membres d'une organisation ». Le système d'information devient alors un réseau complexe d'informations vives intéressant les individus, acteurs de l'organisation.

✓ SYSTEME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE (SID)

Appelé aussi « Système d'Information Scientifique et Technique (S.I.S.T) », trois activités apparaissent dans ce terme : un système, une information, la documentation.

- Un SID est donc un système d'informations comprenant les centres de documentation, les bibliothèques, et les dépôts d'archives. Contrairement au système d'informations qui est à la fois la logistique et les informations contenues, le système d'information documentaire a pour noyau, les documents (bases et banques de données, collections, fichiers). L'information est un élément de savoir, de connaissance capable d'apporter une modification à l'état cognitif d'une personne. Le système d'information documentaire est donc un réseau documentaire, mais pas un système d'information de gestion ; la place du spécialiste de l'information documentaire devient de ce pas prépondérant.

⁷ PINETA, JEAN.- Re engineering des systèmes documentaires.- Les Editions Organisations.- voir.pp.280-285.

⁸ .- Management des systèmes d'information.- Paris : Editions d'Organisation, 1986.- 248p.

IV- Méthodologie de la recherche

⁹ MELESE, Jacques.- Approche systématique des organisations.- Paris : Editions Hommes et Techniques, 1979.- 158p.

IV- METHODOLOGIE

Notre travail a été structuré autour des étapes suivantes :

IV.1- La revue de la littérature

Elle nous a permis de faire le point sur la question que nous nous sommes proposés d'étudier.

Elle a consisté à :

- collecter la documentation susceptible de fournir des informations pertinentes afin d'éclairer notre démarche pour l'atteinte des objectifs visés ;
- voir ce qui a été fait pour le même sujet et évaluer les mérites des uns et des autres ;
- s'inspirer des études et recherches analogues afin de mettre en place une étude originale.

Les recherches ont été menées dans plusieurs centres d'informations documentaires, dont la bibliothèque centrale de l'Université Cheik Anta Diop du Sénégal (UCAD), le centre de ressources documentaires de l'Ecole des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes (EBAD), les centres de documentation de l'IPDAOS, de l'Institut de Recherche et de Développement (IRD) et de la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS du Burkina) .

De même des recherches ont été effectuées sur Internet.

Parmi les ouvrages consultés nous pouvons citer :

- « **le métier de documentaliste** » de Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETBY qui décrit la fonction de documentaliste à l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication (la place, le rôle et les fonctions à assumer dans un service de documentation).

Ce document m'a permis en tant qu'archiviste de formation, de me familiariser avec les différents outils et techniques de gestion d'un centre de documentation, capacités que je dois forcément acquérir pour la mise en place du système global d'informations que je me propose de traiter dans ce document.

- la « **Pratique archivistique française** » de la direction des Archives Nationales de France , la bible de l'archivistique française: l'ouvrage a été un élément de première main dans la conception du mémoire.

Malheureusement, il est limité au traitement des archives historiques. Les concepts de records management et de gestion électronique des documents ne sont pas traités en profondeur.

- « **les enjeux de l'information pour l'entreprise** » : cet ouvrage de Bruno Martinet met l'information dans une position stratégique au même titre que les ressources financières, ce qui m'a permis de voir les entreprises sous un autre angle : tous les secteurs sont stratégiques, cela dépend de celui qui les manage.

Les ouvrages relatifs à « **la gestion des systèmes d'information documentaire** », ont été d'une grande utilité pour notre étude (cf. bibliographie). Nous pouvons citer entre autres :

- l'ouvrage relatif à la « **conception et gestion des systèmes documentaires** » de Georges Van Slype qui démonte le mécanisme de la documentation à l'intention des chercheurs, des gestionnaires de l'information documentaires et ;
- celui de Jean PINTEA : « **reengineering des systèmes documentaires** », qui est un véritable guide pour concevoir, réaliser, et exploiter les dispositifs documentaires et informationnels de l'entreprise. Il montre toute la quintessence d'un dispositif documentaire au sein d'une entreprise : par exemple, nous savons maintenant qu'au sein d'une entité, il peut exister trois niveaux d'optimisation de l'information documentaire :

- Ø un niveau « supra- documentaire », correspondant à la fonction documentaire placée dans le contexte global de l'entité ;
- Ø un niveau « inter-documentaire » correspondant au fonds documentaire (acteurs, relations, objets mobilisés dans l'exercice de la fonction documentaire) ;
- Ø un niveau « infra-documentaire » qui est celui du document lui même, avec ses principaux composants (support physique, codes, employés, messages véhiculés).

Le document a puis être exploité en certaines de ces parties (le rôle stratégique de l'information documentaire, son optimisation), mais il faut reconnaître qu'il est compliqué à comprendre par les profanes .

- deux ouvrages sur le **Records Management**, nous ont été très utiles :
 - Il s'agit , d'une part, de l'ouvrage que nous a recommandé madame DROUHET, Geneviève, archiviste-paléographe, responsable des archives à MEDERIC-France, une société d'assurances maladies et coauteur dudit ouvrage, intitulé «**Records Management :mode d'emploi** » : rédigé par G. DROUHET ; G, KESLASSY, E. MORINEAU. Cet ouvrage présente de façon concrète, la révolution qu'implique une approche de records management pour la gestion des documents, les gains

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

que l'on est en droit d'attendre et la méthodologie pour la mettre en oeuvre au sein d'un organisme. C'est un document pratique qui se fonde sur l'expérience des auteurs, eux même praticiens de la gestion et de l'organisation des archives et de la documentation.

- D'autre part, Anne-marie CHABIN, archiviste-paléographe, experte en management de l'information pérenne, directrice de la société de conseil «Archive17», a produit l'ouvrage intitulé « **Le management de l'archive** ». C'est un document qui apporte des solutions et conseils pratiques pour un re-engineering de l'archivage : définition d'une stratégie, évaluation de la valeur archivistique d'un fonds, élaboration des outils de gestion et mis en place des procédures de sélection et de traitement des documents . Ce document nous a fait découvrir la notion de reengineering des archives au sein d'une institution s'appuyant sur une démarche qualité qui s'articule sur les quatre solutions suivantes :

- dire pourquoi on agit avant de dire comment ;
- prendre les choses à la racine ;
- viser les résultats concrets et chiffrés ;
- définir ou redéfinir des processus opérationnels adaptés aux nouvelles conditions d'exercice de l'activité.

- La consultation de **la Norme 15489** relative au Records Management, partie I, nous a été d'une grande utilité.

Ce guide de renommée internationale, homologué par l'Association Internationale de Normalisation (ISO), nous a permis de maîtriser assez bien ce nouveau concept de records management (procédures, missions et valeur juridique) qui est un élément clé dans la gestion moderne des documents au sein des institutions.

De même, des recherches au niveau du répertoire des mémoires de l'EBAD, nous ont permis de savoir qu'aucune étude sur le sujet dans le domaine de la « sécurité sociale » n'a été traitée.

Néanmoins quelques mémoires nous ont été d'un avantage certain.

Parmi ceux ci, nous pouvons citer, les mémoires relatifs au « **schéma directeur de l'information documentaire** » .

A titre d'exemples, nous citerons les mémoires suivants :

- « **Conception et mise en œuvre d'un schéma directeur de l'information documentaire à l'Assemblée nationale du Togo** » de Kpégouni GBELE-ADJEI qui

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

propose en filigrane des voies et moyens pour la mise en place d'un schéma directeur de l'information au sein de l'Assemblée nationale du Togo : la méthodologie utilisée est basée sur des enquêtes par questionnaires, des entretiens et une revue de la littérature. Il propose la mise en place de deux sous systèmes dont le sous système documentation et bibliothèque et le sous système Archives qui seront dirigés par la direction de la recherche et de la documentation, coordonnateur des dits systèmes. le mémoire a été utile pour moi, à cause du planning d'actions proposé. Il aurait été plus complet, si les termes et les propositions étaient plus développés ;

- nous avons celui de Mamadou Lô intitulé « **La valorisation des ressources documentaires à la Caisse Nationale de crédit agricole du Sénégal** » qui fait l'historique de la Caisse, l'étude de l'existant tout en proposant un projet de procédure de gestion axé sur la gestion des archives et de la documentation qui aboutira à la mise en place d'un centre de ressources prenant en compte les nouvelles technologies de l'Information et de la Communication. L'une des critiques à formuler à cette étude est qu'elle pêche par un manque de méthodologie de recherches qui devrait être axé sur l'élaboration du questionnaire et d'entrevue qui allaient permettre d'étudier les besoins des agents et appréhender leur point de vue vis à vis des archives et de la documentation au sein de ladite institution ;

- le mémoire de Atoumane MBAYE relatif à l' « **Etude pour la conception d'une politique de gestion des documents administratifs et des archives pour la régie des chemins de fer du Sénégal** » : l'auteur part d'une situation, celle de la non maîtrise de l'information documentaire dans une grande institution transfrontalière comme la Régie des Chemins de Fer du Sénégal (RCFS) dans l'optique d'accroître sa productivité. Pour ce faire , il propose , la mise en œuvre d'une politique de gestion des documents administratifs et des archives en s'appuyant sur l'implantation d'un système avec un personnel et du matériel adéquats.

Pour y arriver, la méthode du questionnaire et des entretiens a été utilisée dans l'optique de faire participer les agents chargés de la production de documents.

Le mémoire aurait été plus complet, si une étude approfondie a été faite sur l'existant documentaire de ladite société . De même, l'étude ne prend pas en compte la mise en place d'un

centre de documentation étant donné qu' 'une politique de gestion de documents administratifs englobe selon Michel ROBERGE¹⁰ deux catégories de documents dans les entreprises.

De même, il n'existe pas un chronogramme de mise en œuvre des recommandations formulées permettant de suivre son implantation dans la durée.

- celui de monsieur Ndiouga FALL, intitulé : « **les archives hospitalières au Sénégal : le cas du Centre Hospitalier Universitaire de Dakar (CHU)** » a beaucoup retenu notre attention du fait qu'il nous a aussi été d'une grande utilité étant donné le voisinage entre «archives de sécurité sociale et archives hospitalière ».

Le document aurait été plus complet si des propositions de conception d'outils de gestion à l'intention des responsables de l'hôpital avaient été prises en compte ;

- « **Esquisse d'un schéma directeur des archives à l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar** » de monsieur Abdoulaye SARR, actuellement responsable du service des archives de l'UCAD a été aussi consulté. Il se résume de la façon suivante : l'absence d'archives organisées à l'UCAD est un obstacle à la bonne gestion de l'institution.

Pour ce faire, en vue de relancer la fonction documentaire, la mise en place d'un schéma directeur axé sur six composantes correspondant au cheminement des documents administratifs depuis leur création jusqu'à élimination ou leur versement aux archives institutionnelles.

L'utilité de ce travail est que l'étudiant a su produire un projet de calendrier de conservation propre aux archives des institutions universitaires.

Malheureusement, le travail est marqué par un déséquilibre entre l'étude de l'existant et les solutions proposées ;

- le mémoire de TELOU, Lalanlandou Banabawa Lydia, intitulé : « **la gestion de l'information administrative au Ministère de la fonction Publique, du travail et de l'Emploi du Togo : exemple des dossiers individuel de personnel** » qui part d'un constat relatif aux dysfonctionnements dans la gestion des carrières liés aux problèmes de la mauvaise gestion des dossiers individuels de personnel.

L'étude avait pour but d'apporter des solutions idoines par la mise en place d'un manuel de procédure.

¹⁰ voire Michel ROBERGE.- la gestion de l'information documentaire.-p1.2.

Pionnière dans l'étude de ce manuel en milieu archivistique (cf. difficultés de recherches bibliographiques), le document renferme des propositions concrètes d'instruments de gestion des dossiers. Il aurait été judicieux de proposer, un échéancier ou un cahier de charge qui puisse compléter ladite étude.

L'étude a résolu à notre niveau, l'épineux problème de gestion des dossiers individuels au sein de notre institution, car l'étude étant flexible, il ne nous reste qu'à faire un cahier de charge en vue de sa mise en œuvre (cf. typologie des documents) ;

- Monsieur Gora DIA a fait un mémoire sur le thème : **« La réorganisation de l'information à l'IFAN de l'UCAD : conception et organisation d'un système d'information intégré »**, qui traite de la circulation et la bonne gestion de l'information au sein des organisations de formation et de recherche confrontés à des problèmes de dysfonctionnements liés entre autres au cloisonnement des structures, à l'absence d'une politique d'information documentaire cohérente, d'un dispositif de communication, d'un programme de gestion des recherches, des archives et des publications. Pour y remédier, monsieur DIA a proposé la mise en place d'un système d'informations intégré impliquant une articulation des différentes fonctions (documentation, archives, bibliothèque, publication, communication, gestion des recherches) et une harmonisation des outils et des méthodes de gestion de l'information.

Monsieur DIA a utilisé diverses méthodes pour y parvenir comme les questionnaires, les entretiens et la revue de la littérature.

La qualité de son travail se matérialise par une documentation fournie et des références bibliographiques à «chaque bas de page», ce qui a été pour moi une source inépuisable d'informations.

Malheureusement, le mémoire a traité plus de la documentation, de la bibliothèque que de la gestion des archives et des documents (cf. l'étude de l'existant qui ne mentionne pas la situation des archives) étant entendu qu'un système d'information intégré prend en charge les trois composantes ;

- le mémoire de Aliou NDAW sur la **« la stratégie de mise en œuvre d'un centre d'un centre d'information et de documentation à la SONATEL MOBILES »** : ce mémoire propose un plan d'actions en vue d'une gestion efficace de la documentation au sein de cette institution.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Ce document renferme des données chiffrées permettant une prise en charge par les responsables du coût de la gestion documentaire.

Malheureusement, l'étude de l'existant documentaire n'est pas exhaustive et le document ne retrace que les grands traits du plan d'action.

Certains rapports de stages traitant d'une manière globale de la situation documentaire et des tâches effectuées dans certaines Caisses ont été consultés :

- c'est le cas du rapport de stage effectué à « **la Caisse de Prévoyance de Sécurité Sociale du Cameroun** » par monsieur Eitel-Roger OSSONO-ONGUENE durant la période allant du 03/08 au 03/09/ 1998 : ce rapport m'a été d'une grande utilité à cause de l'approche en matière de gestion des archives et des documents administratifs menée au centre des archives de la dite institution, du rôle accordé à l'archiviste dans le dispositif hiérarchique, des moyens financiers, humains, matériels (un dépôt spécifique avec des commodités répondant aux normes archivistiques) à lui accordé. De même, cette structure dispose d'un corpus juridique, réglementaire appréciable (note de services portant création de commission de destruction des archives ; note de service relative à la conservation des documents administratifs ; note de service relatif à l'organisation et la gestion des archives) et administratif (calendrier de conservation des documents administratifs ; tableau de recensement ; bordereau de saisie des documents d'archives) ;
- le rapport de stage effectué à « **la Caisse de Sécurité Sociale du Sénégal** » que nous avons rédigé, nous a permis d'approfondir nos connaissances en matière de typologie de documents de sécurité sociale, et de vivre de visu les réalités auxquelles sont confrontées les structures de gestion des archives de sécurité sociale dans nos pays africains (manque de personnel, de locaux, de motivation des agents affectés, incapacité des archivistes à rédiger des outils et instruments de recherches). Ce stage, nous a permis d'appréhender la responsabilité des archivistes dans la gestion des archives de haute portée juridique et financière (une pièce perdue, c'est de l'argent qui s'envole partant une preuve juridique qui disparaît).

Nous avons aussi profité des avantages qu'offre Internet pour inscrire notre sujet sur le forum de discussions de « l'ADBS » et de la revue « ARCHIMAG » afin de susciter des réactions, ce qui nous a permis de recueillir les suggestions de madame Caroline PLANTE du groupe GESTAR

qui nous a proposé l'achat du livre « **L'ESSENTIEL DE LA GESTION DOCUMENTAIRE** » de Michel Roberge, directeur fondateur de cette société de records management, installé au Canada. Ce livre reprend, en somme, les mêmes principes des deux derniers ouvrages de l'auteur dont : « la gestion des documents administratifs : une approche systématique et systémique ».

Nous avons aussi par mail, pris contact avec madame Geneviève DROUHET, archiviste-paléographe au sein du groupe MEDERIC, une société d'assurance retraites, auteur et co-auteur de plusieurs ouvrages et articles sur l'information documentaire et le records management.

De même, des sites ont été visités comme ceux du Programme Général d'Information (PGI) s, du Records and Archives Management Programme (RAMP)), des archives nationales du Canada, de la revue « documentalistes ». les sites sur le records management ((SERDA), de la revue « Archimag » et de l'Association of records managers and Administrators (ARMA). Ces recherches, nous ont permis de maîtriser ce nouveau concept qu'est d'essence américaine et australienne et du même coup de modifier notre plan de départ en accentuant sur l'informatisation et la GED suite aux applications effectuées dans certaines Caisses en France.

Nous avons également, effectué le dépouillement de certaines revues françaises au sein de la bibliothèque de l'EBAD et de la Bibliothèque Universitaire de Dakar (BUCAD), telles « documentalistes » ; « Archimag » ; « la gazette des Archives » ; des revues québécoises ou Nord américaines comme « la revue archives ».

C'est ainsi que certains articles ont retenus notre attention :

- « **la fonction documentaire des grandes entreprises françaises¹¹** »: Par des statistiques, ce document nous permet de voir au niveau de quelles directions, sont rattachées les services d'information documentaire dans les entreprises françaises et d'avoir une idée sur l'analyse de questionnaire dans le domaine documentaire.

- « **Du système information- documentation au système d'information spécifique pour l'entreprise¹²** », axé sur le management global de l'information par la mise en place d'un système d'information spécifique pour l'entreprise dont le champ d'intervention est plus large que celui du système « information-documentation classique » ;

¹¹ «STILLER, Henri.- In :documentalistes, vol.32, n°3, 1995.- pp.165-169 »

¹²VOLANT, Christiane.- In: documentaliste, vol.32, n°6, de 1995.- pp.296-302.

La mise en place de ce système permet aux professionnels d'avoir d'immenses atouts qui sont la conception et la gestion de réservoirs d'informations. Les insuffisances sont basées sur la méconnaissance du management et de la stratégie d'entreprise.

Pour notre part, cet article est à tout point de vue utile du fait qu'il gère la notion information-documentation dans tous les sens : cette conception de l'information-documentation (information documentaire ,journalistique et communication) est vécue au sein de nos entreprises, par exemple à la CNSS, dans le cas ou un service unique est chargé de la gestion de la Communication au sens large du terme.

- L'article, intitulé «**tableau de gestion de documents : une des clés du records management**¹³ » axé sur le record management, surtout sur l'élaboration d'un tableau de gestion des documents indispensable à la gestion des documentaire au sein des institutions
- L'article de S. DESSOLIN-BAUMANN intitulé «**l'archiviste d'entreprise, portrait d'un Homme nouveau**¹⁴ » ayant trait au concept de records management auquel sont confrontés de nos jours les archivistes d'entreprises qui doivent en faire un outils de gestion stratégique.

Ces articles ont été cités, parce qu'ils retracent à peu près le système que nous projetons de mettre en place ;

En conclusion, nous pouvons affirmer que cette étape a été pour nous, un point central dans La délimitation et le recentrage de notre travail et nous a permis de connaître les dures réalités de manque d'ouvrages et d'études en matière de gestion des archives et de documentation dans les institutions de « sécurité sociale ».

IV.2- Le questionnaire

Le questionnaire avait pour but de confirmer les appréciations que nous avons de la situation de l'information documentaire au sein de la Caisse. Aussi c'était une manière pour nous d'impliquer les collègues dans la perspective de recherche de solutions idoines en vue de faire de l'information documentaire surtout de la question des archives un élément central dans la gestion efficiente de l'institution.

Depuis le 07 août, nous avons effectué les activités suivantes dans la conception du questionnaire suite à des échanges de courriers qui ont été possibles grâce à Internet :

FOURNIER Delphine.- In : documentaliste, vol 36, n°2, 1999,pp.89- 96,¹³

¹⁴ DESSOLIN-BAUMANN S.- In : la gazette des archives n°154 du 24/12/1991.- pp.147-161.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Ø élaboration d'un pré questionnaire, comprenant douze questions qui a été testé sur dix agents. Les questions sont relatives à l'identification, au profil des utilisateurs ; aux données concernant le fonds documentaire et sa gestion ; à l'intérêt des archives ; au rôle de l'informatique dans la gestion des archives et les suggestions envisagées pour l'amélioration de la gestion de l'information documentaire.

Après de multiples échanges de correspondances, le questionnaire a fait l'objet d'ajustement et de corrections par l'ajout et le retrait de certaines parties surtout, les questions relatives au schéma directeur informatique ; à Internet ; à la répartition statistique et aux personnes auxquelles le questionnaire doit être administré, ce qui a abouti à :

Ø l'élaboration d'un questionnaire définitif comprenant douze questions ouvertes ou fermées, suivies de justificatifs.

Le questionnaire a été reproduit en soixante exemplaires et l'administration a été faite avec l'aide de SIENOU Saïbou, l'actuaire de la Caisse.

La population globale de l'institution est estimée à 808 agents et la population cible est de 448 agents (employés, cadres).

Ø Dans le cadre de l'administration du questionnaire, nous avons opté avec l'aide de notre actuaire pour l'échantillonnage représentatif qui est orienté vers un objectif consistant au choix d'un groupe d'individus susceptibles à priori d'être utilisateurs de l'information documentaire : cadres (supérieurs et moyens) et employés ayant le niveau minimum du Brevet d'Etudes du Premier Cycle « BEPC ».

L'échantillonnage a concerné 60 agents répartis dans les directions centrales et la direction régionale de Bobo-Dioulasso en fonction des catégories socioprofessionnelles : cadre supérieurs (CS), cadres moyens (CM), employés (E) de la façon suivante :

§ Pour la direction générale (OUAGADOUGOU) :

CS : 12 ; CM : 12 ; E : 23; soit 47 agents ;

§ Pour la direction régionale (BOBO-DIOULASSO):

CS : 03 ; CM : 03 ; E : 07; soit 13 agents.

Le pourcentage du nombre d'agents enquêtés par rapport à la population de l'institution est de :

- population globale : 7,42% ;
- population cible : 13,40%,

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Les questionnaires ont été administrés selon la méthode directe, c'est à dire, une fois les agents identifiés, les exemplaires du questionnaire leur ont été remis en main-propre suite à une séance d'explication et un rendez-vous a été fixé pour leur récupération.

Les questionnaires de la Direction régionale de BOBO-DIOULASSO, deuxième ville du BURKINA FASO ont fait l'objet de déplacement dans la dite localité pour son administration qui s'est déroulée en deux jours. Tous les questionnaires ont été récupérés.

IV.3-Les entretiens et interviews

Afin d'avoir les points de vue et les propositions des autorités de l'institution et de certaines personnes ressources relatifs à la notion des archives, leur utilité, les propositions envisagées pour une gestion efficiente de l'information documentaire, nous avons utilisé la méthode d'entretiens.

C'est ainsi que le Directeur général, le secrétaire général, l'ex-conseiller du directeur général, actuellement directeur de l'informatique et de la statistique, l'ex-directeur des ressources humaines,¹⁵ certains agents et même certains directeurs du Centre national des archives comme le directeur des archives historiques et iconographiques impliqués dans la première tentative d'organisation des archives avec le cabinet de consultation dénommé « SIEGO », nous ont fait part de leur point de vue, sentiments et formulés des propositions :

- Pour le directeur général¹⁶, son souhait est qu'après notre formation, la gestion des archives prenne un autre tournant pour le bien de l'institution. Il souhaite que les archives soit numérisées (les documents essentiels et vitaux) et microfilmées (les dossiers du personnel et les dossiers de prestations...) et que cette expertise que nous allons acquérir soit profitable pour tous ;
- pour le Secrétaire général,¹⁷ notre mise en position de stage répond à un souci: le développement de la fonction archives et l'organisation de celle-ci, en vue de faciliter le repérage et la gestion efficiente de l'information au moment voulu et dans un laps de temps. Il souhaite que les archives de la Caisse soit à l'image des archives de sécurité sociale de la Caisse de Tunisie qui a, du point de vue organisationnel, rang de direction, ce qui témoigne de l'importance et du rôle prépondérant que jouent les archives dans le développement et l'efficience des prestations de sécurité sociale ;

¹⁵ avant que nous venions à Dakar, des nominations de responsables ont eu lieu, ils ont soit changé de postes, soit non pas été confirmé à leur ancien poste.

¹⁶ Idrissa ZAMPALEGRE

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- pour l'ex-DRH, monsieur BAMBARA Joseph, les archives de l'institution sont dans un état déplorable et qu'il n'existe à proprement pas d'archives à la Caisse. Il donne l'exemple des archives comptables de l'institution qui ont été retrouvées chez les « vendeurs de cacahuètes » alors que se sont des documents récents (1999) ;

- pour le ex-directeur régional de Bobo-Dioulasso¹⁸, l'étude est la bienvenue, car mieux vaut tard que jamais. Il salut cette initiative, car l'absence d'archives organisées à la DRB reste un goulot d'étranglement. Il dit avoir même proposé une correspondance dans ce sens proposant à la direction générale de s'attacher les services d'un consultant pour faire un audit des archives de la dite direction » ;

- pour le directeur des archives historiques et iconographiques du centre national des archives¹⁹, les cadres dudit Centre, ont été associés à l'organisation des archives de la Caisse en tant que direction responsable des archives sur l'ensemble du territoire et que la Caisse étant un établissement para-public, est investie d'une mission de services publics. Il dit disposer des fiches d'analyses documentaires sur le traitement de ces archives (nous n'avons pas pu examiner les dits fiches). Il déplore le fait que l'opération ne soit pas allée à son terme.

- pour une collègue, l'organisation des archives est une bonne chose, car il est inadmissible qu'une institution comme la Caisse, ne possède pas de mémoire et d'outils fiables pour sa gestion. Elle donne comme exemple, les multiples procès auxquels la Caisse a été déboutée, faute de preuves, suite à une mauvaise organisation des archives (dossier de échelons perdus, reclassements d'agents) .

L'intéressé souhaite une inumérisation des dossiers employeurs afin de stopper les multiples cas de fraudes constatées.

En somme, les différents responsables et les agents ont une nette perception des archives et leur utilité :

pour les hautes autorités, la politique de formation pour le second cycle est une preuve selon laquelle la question de l'organisation des archives est une préoccupation de l'heure .

¹⁷ SEREME Sidiki

¹⁸ Monsieur Barro Sibiry

¹⁹ CISSE Ibrahim

IV.4- L'état des lieux

Nous avons aussi profité de notre séjour au Burkina faso pour constater de visu l'état des archives et de la documentation au sein de l'institution. C'est ainsi qu'un tour au service de la promotion des assurés sociaux de la DPASS nous a permis de voir dans quel état se trouvent les archives de la Direction Administrative, Financière et Comptable qui pourtant, ont fait l'objet de traitement par le cabinet dénommé « Société Internationale d'Etudes de gestion et d'Organisation (SIEGO) ». Les archives ont été transférées dans des conditions non réglementaires, pas par un spécialiste, encore moins à l'aide d'un bordereau de transfert sous le hangar du service de promotion des assurés sociaux et après dans un débarras de ce même service ;

Nous avons effectué une visite au niveau des directions régionales (OUAGA et BOBO-DIOULASSO) surtout dans les services techniques où les dossiers semblent être bien gérés.

Une étude détaillée a été faite dans la partie « évaluation de l'existant ».

IV.5- Les difficultés rencontrées

Dans le cadre de l'étude nous avons eu à faire face à plusieurs contraintes dont :

- Les difficultés rencontrées dans l'administration du questionnaire:

Certains agents ont eu des problèmes de compréhension des termes spécifiques employés dans le corpus du questionnaire. Ce qui est à l'origine du pré-questionnaire qui a abouti à la rédaction du questionnaire définitif à partir de ces différentes contraintes et problèmes rencontrés. Il a fallu pour ne pas être confronté aux mêmes problèmes, introduire des séances d'explications lors de la remise du questionnaire aux agents. Malgré ces précautions, les employés ont été le groupe socioprofessionnel le plus confronté à la compréhension de certaines parties du questionnaire malgré l'administration d'un pré questionnaire à leur intention.

Les cadres ont été plus réceptifs et ont formulé des propositions et solutions pertinentes.

- lors de l'administration du questionnaire, la plupart des agents qui étaient au courant de l'opération ont souhaité remplir le questionnaire, alors qu'un quota bien défini par l'actuaire a été arrêté selon les normes statistiques ;

-le manque de documentation : les documents dans le cadre de la conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein d'institutions de sécurité sociale sont presque inexistantes ;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- les différents rendez-vous avec le chef de service Communication et Relations Extérieures (COMREX)²⁰, n'ont pas été honorés malgré plusieurs tentatives, alors que celui-ci constitue un dispositif important dans la gestion de l'information documentaire au sein de l'institution. Des informations capitales n'ont pas pu être obtenues comme celles relatives au projet de Gestion Electronique des Documents (GED) (société attributaire du marché, période d'exécution, documents ou services concernés) et l'opération de sauvetage des archives qui est actuellement en cours au sein d'un de nos services (modalités, procédures, mesures et agents affectés à son organisation).

IV.6- Les solutions administrées

- En ce qui concerne la recherche documentaire, des documents ont pu être réunis, et les recherches au niveau d'Internet nous ont été d'une grande utilité.

- des personnes-ressources au fait de la gestion des archives ont été consultées (des anciens responsables et agents qui ont vu « grandir l'institution ») ;

- Le questionnaire a été administré selon les normes requises (dans les normes statistiques 10% de l'échantillon est autorisé , alors que , nous avons atteint 13%). les agents qui n'ont pas été concernés par ce questionnaire, ont fait néanmoins l'objet d'entretiens et d'échanges de points de vue . De cet entretien, le constat qui se dégage est que, la plupart des agents indexent les dirigeants qui se sont succédés au niveau de l'institution, dans la mauvaise gestion des archives et cela comme ils le disent à dessein .

Aussi, de cet échange, des propositions ont été aussi formulées, dont la plupart ont été soulevées par les agents enquêtés ;

- afin de pallier au manque d'informations avec le chef de service COMREX, des rencontres et échanges ont été faits avec monsieur TOE PIERRE , bibliothécaire-archiviste et des visites ont été menées dans certains services et locaux de conservation et de gestion des archives comme au service promotion des assurés sociaux et les services de prestations.

²⁰ BA Ali Boubacar,

IV.7- Le plan du travail

Notre sujet est subdivisé en trois parties :

- la première partie est relative à **l'Etude Institutionnelle et à l'évaluation de l'existant ;**
- la deuxième partie est relative aux **Solutions Institutionnelles : propositions et recommandations ;**
- la troisième partie est relative aux **Solutions techniques : propositions et recommandations**

PREMIERE PARTIE : Evaluation de l'existant

CHAPITRE I : ETUDE DU CONTEXTE : PRESENTATION DE LA CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE

L'étude de l'existant consiste à faire une analyse qualitative et quantitative du fonctionnement actuel des structures et du fonds documentaire de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

Dans l'objectif de connaître le fonds documentaire de la CNSS, l'étude institutionnelle s'impose. Dans les pages qui vont suivre, nous essayerons de présenter d'une façon succincte l'institution à travers son histoire, sa mission, son cadre juridique, son domaine d'activité, ses sources de financement et sa structure organisationnelle.

I.1- Historique

Créée par arrêté n°1029 ITLS/HV du 06 décembre 1955 avec effet pour compter du 1^{er} janvier 1956, l'actuelle « Caisse de sécurité sociale du BURKINA- FASO » a connu beaucoup de mutations :

Appelée, « Caisse de Compensation des Prestations familiales » à sa création, elle est devenue « Caisse de Compensation des Prestations Familiales et des risques Professionnels » avec l'introduction, par la loi n°03/59/ACL du 30 janvier 1959, de la branche des risques professionnels.

Elle deviendra « Caisse de Prévoyance Sociale » avec l'institution, par la loi n°78/60/AN du 06 octobre 1960, de la branche des pensions.

La loi n°13/72/AN du 28 décembre 1972 portant code de sécurité sociale au Burkina-Faso consacra l'appellation « Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) » avec les trois régimes (prestations familiales, risques professionnels, pensions).

I.2- Missions

Institution à vocation sociale, ayant connu de profondes mutations, la CNSS-Burkina est investie d'une mission de service public. Elle est chargée de la gestion du régime de sécurité sociale institué par la loi n°13 /72/AN du 28 décembre 1972 portant code de sécurité sociale au Burkina.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Le régime de sécurité sociale, conformément aux dispositions de l'article 1 de la loi ci-dessus citée, comprend trois branches techniques qui constituent les normes minimales exigées par l'Organisation Internationale du travail (OIT) :

- Û Une branche des pensions chargée du service des prestations de vieillesse, d'invalidité et de décès ;
- Û une branche des risques professionnels chargée du service des prestations en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle ;
- Û une branche des prestations familiales chargée du service des prestations familiales et des prestations de maternité

Ce service légal des prestations est complété par une action sanitaire et sociale (article 2 de la loi 13 : 72 : AN)

La CNSS a pour objectif prioritaire le recouvrement des cotisations sociales et le paiement des prestations dues aux assurés sociaux conformément aux dispositions du code de la sécurité sociale.

Elle doit également contribuer au développement économique et social du pays. L'institution compte 808 agents permanents, des agents contractuels (150 environ) et évolue dans un cadre juridique et institutionnel précis.

1.3- Le cadre juridique et institutionnel

La CNSS-BURKINA est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Elle bénéficie de la garantie de l'Etat et est classée parmi les sociétés et entreprises à caractère stratégique du Burkina-faso définies par la loi n°53/93/ADP du 20 décembre 1993. Elle est placée sous une triple tutelle :

- Û une tutelle technique du Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Jeunesse ;
- Û une tutelle financière du ministère de l'économie et des finances ;
- Û une tutelle de gestion du ministère du commerce, de la promotion des entreprises et de l'Artisanat.

Elle est administrée par un conseil d'administration de douze (12) membres dont :

- quatre (04) représentants de l'Etat ;
- quatre (04) représentants des employeurs ;
- quatre (04) représentants des travailleurs.

La CNSS est membre de la Conférence Interafricaine de la Prévoyance Sociale (CIPRES).

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

I.4- Domaine d'activité et sources de financement

Intervenant dans un secteur d'activité stratégique, la CNSS bénéficie de sources de financement définies par la loi n°13/72/AN du 28 décembre 1972.

Le domaine d'activité de la Caisse est l'assurance sociale, les bénéficiaires de cette assurance sont :

- les travailleurs salariés,
- les personnes à charge des travailleurs salariés,
- les personnes assimilées aux travailleurs salariés,
- les assurés volontaires.

Les prestations sociales qu'leur sont servies en application des dispositions du code de la sécurité sociale sont :

Ø au niveau de la branche des pensions (assurance vieillesse), nous avons :

- les pensions de vieillesse,
- les pensions de survivants,
 - les pensions d'invalidité,
 - les allocations de vieillesse,
 - les allocations de survivants.

Ø Au niveau de la branche des risques professionnels :

- les soins médicaux ;
- les indemnités journalières en cas d'incapacité temporaires ;
- la rente ou l'allocation d'incapacité en permanence de travail totale ou partielle ;
- l'allocation de frais funéraires et les rentes de survivants en cas de décès.

Ø Au niveau de la branche des prestations familiales :

- les allocations prénatales ;
- les allocations familiales ;
- l'aide à la mère et au nourrisson sous forme de prestations en nature
- les indemnités journalières destinées à compenser la perte de salaire pendant la durée de congé de maternité.

Toutes les prestations rentrent dans le cadre global d'une politique de protection sociale qui nécessite la contribution préalable du travailleur salarié et de son employeur.

Les ressources financières de la Caisse proviennent :

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- des cotisations sociales ;
- des majorations pour cause de retard dans le paiement des cotisations ;
- des produits de placements de fonds (revenus des immeubles de rapport, des prêts aux institutions, des titres de participation, des obligations, des dépôts à termes, des prêts au Trésor Public) ;
- des recettes diverses (locations de véhicules, recette du service promotion des assurés sociaux....)

Selon les résultats de l'étude actuarielle réalisée en mai 2000, les cotisations sociales de l'année 1997, représentaient 85% des ressources, les revenus des placements (13%) et les ressources diverses (2%). L'assiette de cotisations est constituée du salaire brut plafonné à 600.000FCFA. Le taux de cotisation est de 21,50% et est réparti entre les branches des prestations familiales ; des risques professionnels et des pensions.

A ce titre, l'employeur cotise à hauteur de 16% (part patronale) et le travailleur contribue pour 4,50% (part ouvrière).

Conformément à l'article 32 du code de sécurité sociale, la Caisse dispose :

- Ø d'une réserve de sécurité dans la branche des risques professionnelle qui doit être au moins égale à la moitié du montant total des dépenses moyennes annuelles des prestations constatées dans cette branche au cours des deux derniers exercices, à l'exclusion de celles afférentes aux rentes ;
- Ø d'une réserve technique qui doit être égale au montant des capitaux constitutifs des rentes allouées ;
- Ø d'une réserve de sécurité dans la branche des prestations familiales qui est égale au montant total des dépenses trimestrielles moyennes de prestations constatées dans cette branche au cours des deux dernières années d'exercices ;
- Ø d'une réserve technique dans la branche des pensions constituée par la différence entre les recettes et les dépenses de la branche. Les réserves de sécurité sont placées dans des opérations de court terme tandis que les réserves techniques font l'objet de placements à long terme.

Pour accomplir sa mission, la CNSS-Burkina a adopté une structure de gestion basée sur une distinction entre services opérationnels et services fonctionnels.

I.5- Structure organisationnelle

La structure de gestion de la Caisse est composée de services fonctionnels et opérationnels, centraux et régionaux (cf.«annexe », décision n°93/380 du 04 juin 1993 portant organisation et composition des services de la caisse et ses additifs).

Ø Les services fonctionnels : il s'agit de services d'appui et/ ou de conseil qui comprennent :

- La direction générale, ses services rattachés et les conseillers techniques au nombre de deux ;
- le service communication et relations extérieures (COMREX), chargé de la gestion de la communication, de la gestion documentaire et du protocole ;
- la cellule études, chargée des questions de placements et d'actuarielles ayant rang de direction centrale ;
- la cellule juridique et contentieux général, chargée des questions contentieuses et judiciaires ayant rang de direction centrale ;
- le contrôle de gestion et audit interne (CGAI), chargé de l'audit, du contrôle de la gestion financière et administrative de la Caisse ;
- la direction centrale des prestations (DCP) qui est chargée de l'uniformisation et de l'harmonisation dans l'interprétation et l'application des textes réglementaires et législatifs en matière de prestations sociales ;
- la direction de la Prévention, de l'Action sanitaire et sociale (DPASS), chargée de la mise en œuvre de la politique sanitaire et sociale de l'institution ;
- la Direction Administrative financière et Comptable (DAFC) qui est chargée des opérations de comptabilité, d'administration et de finances ;
- La Direction des ressources humaines (DRH), chargée de la paie, de la gestion du personnel, de la formation et stages ;
- La Direction de l'informatique et de la statistique (DIS), chargée de l'étude et de la réalisation des traitements informatiques, de la collecte et de l'analyse des données statistiques
- le secrétariat général et ses services rattachés qui jouent le rôle de coordonnateurs des différentes directions centrales et régionales. le secrétaire général relève du directeur général.

Ø Les services opérationnels : ce sont ceux qui sont directement productifs. Il s'agit de :

-- la direction du recouvrement et du contentieux (DRC), chargée de l'immatriculation des employeurs et travailleurs, du recouvrement des cotisations sociales ainsi qu de la gestion des contentieux y relatifs ;

- la Direction des Investissements et de la gestion Immobilière (DIGI), chargée de la construction d'immeubles, de leur entretien et du recouvrement des loyers des immeubles de rapport ;

- les directions régionales, au nombre de cinq (05), elles sont chargées du recouvrement des cotisations, des loyers des immeubles de rapport et du service des prestations sociales dans la limite de leurs ressorts territoriaux.

CHAPITRE II : ETUDE DE LA SITUATION DOCUMENTAIRE

Cette étude sera centrée sur les bâtiments, les ressources humaines et financières, l'organisation du service en charge de la gestion du fonds documentaire, (ses missions actuelles, ses secteurs d'activités, ses collections, son mode de fonctionnement, ses moyens techniques, ses actions de coopération, son mode de traitement de l'information, les utilisateurs).

II-1-Présentation du Service Communication et Relations Extérieures

La gestion des archives et de la documentation relève du « **service communication et relations extérieures** » C'est un service qui dépend de la direction générale de la CNSS.

Il est chargé :

- Ø de réunir et de conserver toute documentation relative à la sécurité sociale ;
- Ø de gérer la bibliothèque de l'institution ;
- Ø d'élaborer l'organe d'informations de la CNSS appelé « ECHO-CNSS » paraissant plus depuis 1986 ;
- Ø d'étudier et de mettre en place des moyens d'informations autres que le journal ;
- Ø d'assurer un rôle de conseil aux services de la CNSS en matière de communication externe (présentation des imprimés ; aménagement et l'accueil dans les guichets) ;

Ø d'assurer le suivi des relations avec les institutions nationales, régionales et internationales spécialisées en matière de sécurité sociale et de santé au travail..

C'est donc dire que ce service est en charge non seulement de la communication et des relations extérieures mais aussi de la gestion de l'information documentaire.

Deux catégories de documents existent au sein de la CNSS, selon la formule consacrée de Michel ROBERGE²¹:

- la documentation ou les documents de référence dont la gestion relève de la bibliothéconomie ;
- les documents administratifs dont l'organisation a besoin pour accomplir son mandat et ses fonctions.

II.2- Volume et place de la documentation

II.2.1-Présentation de la bibliothèque

La bibliothèque de l'institution est située au 5^{ème} étage du nouvel immeuble de l'institution. Elle occupe une salle de 180 m² qui sert non seulement de bureau pour l'archiviste bibliothécaire mais aussi de salle de conservation et de lecture pour les usagers.

Elle est équipée de rayonnages métalliques pour les ouvrages, d'un présentoir pour les périodiques et journaux, de deux tables, de chaises pour la consultation et d'un bureau équipé d'un ordinateur pour l'archiviste –bibliothécaire.

Le fonds documentaire couvre les domaines suivants : la sécurité sociale ; le droit du travail ; le droit ; l'économie ; le management et est constitué de :

- ✓ monographies (1027 ouvrages) ;
- ✓ périodiques (100 titres), dont la majorité ne fait plus l'objet d'abonnements ;
- ✓ des quotidiens, dont les journaux locaux (Sidwaya, le Pays, l'Observateur Paalga...) et des journaux internationaux (Jeune Afrique l'Intelligent, jeune Afrique Economique, le Courrier, Afrique magazine...);
- ✓ de CD-ROM qui accompagnent certaines revues de sécurité sociale.

les instruments de recherches :

Afin de faciliter les recherches des usagers et de gérer au mieux son fonds, le responsable de la bibliothèque a initié des instruments de recherches suivants :

- les fichiers matières ;

²¹ ROBERGE, Michel.- L'essentiel de la gestion documentaire.- Québec : Editions GESTAR, 2002.- voir p1.2

- le registre d'inventaire des monographies.

Pour la communication des documents aux usagers, un registre de sortie a été mis à leur disposition afin de faciliter les emprunts des ouvrages.

Les usagers sont essentiellement constitués d'étudiants des écoles supérieures de formation professionnelle et des universités de Ouagadougou et Bobo-Dioulasso qui sont en stage au sein de l'institution, en vue de la préparation de leurs mémoires ou rapports de stage.

Depuis deux ans, elle est fréquentée par les stagiaires du Centre de formation Professionnelle de la Caisse et certains agents en vue de la préparation des tests de formation. Le fonds documentaire n'est pas informatisé.

II.2.2- La documentation

Au niveau du service prévention des assurés sociaux de la Direction de la Prévention, de l'Action Sanitaire et Sociale (DPASS), il existe une abondante documentation constituée de périodiques, d'ouvrages et de brochures sur les risques professionnels, la sécurité au travail, l'ergonomie; la santé au travail et de rapports de contrôle des agents et cela compte tenu de sa spécificité consistant à prévenir les accidents au travail au sein des entreprises affiliée à la sécurité sociale.

Ce service dispose du point de vue hiérarchique d'une section exploitation et documentation chargée de la gestion de cette documentation.

Malheureusement, les documents ne sont pas conservés et gérés selon les normes documentaire. De même, au sein de ce service, il existe une section audiovisuelle, chargée de la production de films et de documentaire en vue de la sensibilisation des usagers sur la prévention sanitaire et sociale. Elle dispose d'un important lot de bandes vidéo.

II.3 – Volume et envergure du fonds d'archives et de l'information administrative

Par fonds d'archives, nous entendons « l'ensemble des documents de toutes natures qu'une personne physique ou morale, qu'un service public ou privé, a automatiquement et organiquement réuni en raison même de ses fonctions ou de son activité »²². Au niveau de la Caisse, nous entendons par fonds d'archives les documents produits et reçus, de l'actif à l'inactif.

²² Direction des archives de France.- La pratique archivistique française.- Paris : Archives Nationales, 1993.- 630p : voir pp.22.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Dans le contexte de l'information administrative, deux termes sont évoqués ; il s'agit de l'information et de l'administration.

L'information selon le dictionnaire Robert est définie « comme des renseignements que l'on prend sur quelqu'un ou quelque chose ».

Pour l'AFNOR²³, l'information « constitue une donnée, un fait, une notion ou une instruction représentée sous forme conventionnelle convenant à une communication, une interprétation ou un traitement par l'homme ou par les moyens automatiques » ;

La notion d'information appartient à plusieurs corps de métier dont les journalistes, les informaticiens, les documentalistes, chercheurs, magistrats. Littéralement, l'information signifie ce qui « forme », « façonne », « transforme » un élément de la réalité et permet ainsi de la représenter²⁴.

Selon le Robert, la notion d'administration signifie « la fonction consistant à assurer l'application des lois et de la démarche des services publics conformément aux directives gouvernementales », c'est l'ensemble des services et agents chargés de cette fonction.

L'information administrative est consignée sur un support en l'occurrence le document administratif en vue d'être communiquée.

L'information administrative au sein de la Caisse est constituée de documents de gestion et de documents d'exploitation, les documents actifs et semi-actifs, les documents d'utilité courante, en somme les documents qui ont selon R. Schellenberg²⁵ une valeur primaire.

Le document administratif provient selon Michel ROBERGE²⁶, « des différents services au sein d'une administration. Sa valeur est aussi bien archivistique, qu'historique ou patrimoniale mais et surtout financière et légale ».

C'est par arrêté n°1029/ITLS/HV du 06/12 1955 que le système de sécurité sociale a été mis en place en Haute-Volta, actuelle Burkina-Faso.

C'est donc dire, que l'institution qui est vieille de 47 ans, devrait disposer d'un gisement d'information documentaire, généré dans le cadre de ses activités.

Cette abondante documentation administrative est essentiellement constituée de dossiers allocataires ; de dossiers employeurs ; de dossiers de personnel ; de documents comptables et financiers et autres documents essentiels. Malheureusement, force est de constater que la grande majorité de cette documentation d'entreprise se trouve non-organisée selon les

²³ Association française de Normalisation

²⁴ Evaluation du système d'archivage des documents du MBDHP et de la documentation des boutiques de droit(période de 1989-2001. - TAMBOURA, Djibrilou (consultant)- p.7

²⁵ Modern archives : principes and techniques.- Chicago : university Press, 1956.- 248p.

²⁶ op. cité.-p.2.1.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

normes archivistiques du fait de l'inexistence d'une structure autonome, capable de prendre en charge, la gestion de ce patrimoine archivistique. Le manque de locaux spécifiques pour leur conservation et de politique adéquate en la matière sont aussi à l'origine de cette situation.

Avec la construction du nouveau siège, la gestion des archives n'a pas fait l'objet d'attention : une salle leur a été réservée au sous-sol et qui sert de nos jours, de magasins comportant des documents d'archives inorganisés résultant du déménagement des services dans la bâtiment.

Un petit tour dans l'un de nos services, nous a convaincu de ce manque de volonté : les archives sont dans des conditions de conservation déconcertante : archives déménagées pèle mèle, jetées et abandonnées à leur sort, et battues régulièrement par les différentes intempéries et par les actions dévastatrices de l'Homme.

Face à ce triste bilan de gestion des archives et de la documentation, il faut reconnaître que certaines directions comme la Direction des Ressources Humaines, la Direction du recouvrement et du Contentieux, et les services prestations des directions techniques ont pu conserver leur instrument de gestion et de repérage : ce sont généralement les documents d'exploitation, spécifiques au mandat et aux fonctions de chaque organisme, c'est à dire les directions techniques et les documents de gestion, propre à la gestion des ressources humaines, financière et matérielle...

II.4- Les tentatives d'organisation des archives effectuées par le cabinet dit Société Internationale d'Etudes , de Gestion et d'Organisation « SIEGO »

Les archives de la Caisse nationale de sécurité sociale ont déjà fait l'objet de tentative de réorganisation courant année 1998 . Cette opération avait été confiée à SIEGO, un cabinet de consultation et de sous-traitance, avec l'appui du Centre national des Archives du Burkina faso, qui a consisté à mettre à la disposition de ce Cabinet, un conservateur et un archiviste d'Etat.

Le personnel technique contractuel composé d'archivistes et de documentalistes était le maître d'œuvre de cette réorganisation.

Cette tentative de réorganisation a été un échec et cela pour plusieurs raisons :

- Ø Le cabinet attributaire du marché n'était pas spécialisé en matière d'organisation et de gestion des archives et de la documentation ;
- Ø La non-implication des deux archivistes de l'institution dans la gestion et le management de cette tentative de réorganisation. En effet, l'opération a été gérée par les autorités de

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

l'institution et le chef de service communication et relations extérieures (les cadres archivistes susceptibles de lui fournir des conseils en matière de gestion archivistique n'ont pas été impliqués dans l'élaboration du projet) ;

- Ø une étude préalable n'a pas été faite dans le sens de mesurer la qualité et la quantité des documents d'archives existantes, en somme, un inventaire et audit n'ont pas été faits ; ce qui aurait permis de connaître la typologie des documents existant et de mesurer les différentes difficultés auxquelles sont confrontées la gestion des archives dans les différentes directions régionales en vue de leur appliquer des solutions appropriées ;
- Ø le manque d'infrastructures, à même de prendre en charge du point de vue conservation et gestion, les archives déjà traitées. Elles ont une fois traitées, été confrontées au problème de locaux de conservation. Ces archives traitées, ont fait, lors de l'aménagement des bureaux de l'institution, l'objet de transfert par des manœuvres dans des camions pour être déchargées sans l'avis des spécialistes dans un entrepôt désaffecté situé au service promotion des assurés sociaux de la direction de la Prévention de l'Action sanitaire et sociale.

Subissant les différentes intempéries « la pluie, le vent, et les agents destructeurs des documents (insectes, poussière, acidité..) », une partie des archives a été détruite ou est actuellement difficilement irrécupérable. En somme, il n'y 'a pas eu de mesures d'accompagnement pour la prise en charge de l'existant ;

- Ø Le coût de la réorganisation a été mal évalué: de plus de vingt millions (20.000.000)²⁷de francs CFA, cela n'a pas suffi à prendre en charge les archives des différentes directions régionales (aucun inventaire n'a été effectué et l'opération s'est limitée aux archives du siège).

²⁷ source: COMREX

II.5- Diagnostics des problèmes liés à la non-maîtrise de la documentation et des archives au sein de la Caisse nationale de sécurité sociale

L'information, constitue pour toute organisation, la ressource fondamentale dont elle a besoin pour mener à bien ses missions.

Cette information doit être gérée de manière à la rendre disponible, facilement repérable afin d'assurer une gestion efficace et rentable des ressources.

Miche ROBERGE ne disait il pas 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 administrative »²⁸.

La non-maîtrise de l'information est caractérisée au niveau de la Caisse par un certain nombre d'éléments que sont, l'absence de structure spécifique à même de gérer l'information documentaire, l'inexistence de locaux appropriés pour une bonne conservation des archives, l'inexistence d'outils de gestion fiable, le manque de procédure de gestion globale de l'information documentaire, et un manque de volonté politique. Ces symptômes sont à l'origine des faits suivants :

- Ø Les Pertes fréquentes de dossiers et de documents : les dossiers font l'objet de rétention de la part de certains responsables et un système de gestion fiable et unique n'existant pas ces dossiers sont mal classés au niveau de certaines entités (par exemple, perte de pièces comptables qui étaient dans le circuit de traitement en vue de paiement, perte de dossiers de reclassement d'agents au niveau de la direction des ressources humaines) ;
- Ø Les difficultés de repérage d'informations : Les agents enquêtés ont fait part des difficultés pour la recherche d'information dans le cadre de leur travail et pour la prise de décision (dans le cadre d'une reconstitution de carrière d'un agent ; de la défense d'un dossier au niveau du tribunal du travail et de l'inspection du travail, ; du traitement d'un dossier de prestations au niveau des services techniques).
- Ø Les problèmes de classement et conservation sont à l'origine de ce dysfonctionnement marqué par l'inexistence de cadre de classement, de procédure de

²⁸ ROBERGE, Michel.- Op. cit.-p.8.6

gestion de l'ensemble de la documentation et par manque au niveau des services techniques de spécialistes capables d'orientés l'action des agents de classement.

- Ø de même, l'investissement dans la conservation à bon escient des archives n'est pas considéré comme prioritaire, c'est un luxe, c'est pourquoi, des locaux généralement exigus leur sont affectés pour la gestion des documents administratifs. C'est le cas de la gestion des dossiers employeurs et des archives inactives de l'institution et de la bibliothèque.
- Ø L'improvisation dans la prise de certaines décisions et actions : dans l'incapacité de trouver des informations fiables, des décisions sont pris à la hâte sans aucune base juridique solide et avec des imprécisions et des incohérences surtout dans le traitement des dossiers de reconstitution de carrière ou des décisions et actes relatifs à l'évolution d'agents sont dès fois introuvables dans les dossiers ;
- Ø L'incapacité des usagers de se former et de s'informer sur la notion de sécurité sociale : les usagers doivent être formés et informés des notions de sécurité sociale. Les usagers étant les fers de lance de cette institution, une bonne documentation à leur disposition leur fera prendre connaissance des missions et fonctions de la Caisse

II.6- Pourquoi une gestion et une organisation des archives et de la documentation à la CNSS ?

Partant de ces diagnostics liés à la gestion des archives et de la documentation de la CNSS, force est de reconnaître que l'information documentaire, en général et les archives en particulier, doivent jouer un rôle de premier plan à travers les trois rôles suivants définis par Sylvie. DESSOLIN- BAUMANN²⁹ :

- le caractère probatoire des documents d'archives

La Caisse, institution para-publique de prestations sociales, est l'une des institutions de souveraineté de l'Etat, jouant un rôle de catalyseur de capitaux et d'épargne et ayant un poids socio-économique important, grâce aux allocations versées aux assurés, aux diverses participations en qualité d'actionnaires dans certaines sociétés, à son rôle socio-économique au niveau du pays.

²⁹ op. cité. Voir pp.157-159

Partant de ces considérations, « elle doit garder la trace des engagements pris » auprès de l'Etat, des partenaires commerciaux (contrats d'appels d'offres ; protocole de financement...), celles de ces propriétés (actes relatifs à l'immobilier ; aux biens matériels), les documents comptables pour les opérations d'audit, les dossiers de mandat et de gestion (dossiers de personnel ; des employeurs affiliés au régime de sécurité sociale et des dossiers des allocataires). Ces documents seront utilisés pour faire valoir les droits et justifier de ses actes.

- les archives comme mémoire de l'institution

Les archives de la Caisse constituent sa «mémoire des faits, des chiffres et du savoir-faire. Elles sont les auxiliaires indispensables de la fragile, subjective et mortelle mémoire humaine³⁰ ».

Ainsi, l'obligation doit être faite à la Caisse de conserver ces documents en particulier ceux relatifs aux statistiques (études actuarielles sur les différentes branches de sécurité sociale), aux rapports de gestion et de bilans comptables et tous documents permettant de connaître l'évolution des résultats de l'entreprise (le grand livre et le journal, les rapports d'audit) et surtout les documents sur l'évolution des ressources humaines.

- les documents d'archives comme élément de prise de décisions stratégiques

« La compréhension de son passé, la connaissance de ses héritages sont indispensables à la prise de décisions stratégiques. Le directeur général entrant en fonction ; le cadre nouvellement recruté au sein de l'institution, ont besoin d'analyser à travers les anciens dossiers »³¹ (par exemple, les dossiers sur les contentieux administratifs au niveau de la direction des ressources humaines ; les différentes dossiers sur l'évolution des statuts du personnel en vue de l'élaboration d'un nouveau statut), les choix et les erreurs du passé, de tirer les leçons des expériences antérieures, de connaître le système de valeurs et de relations sociales en vigueur dans l'entreprise.

C'est ainsi qu'au niveau de la direction des ressources humaines, la connaissance de dossiers des agents est nécessaire afin de pouvoir résoudre certains contentieux ou de traiter certains dossiers.

La prise de décision éclairée dans le cadre de l'étude d'un dossier nécessite une documentation appropriée et solide en vue d'étayer les argumentations.

³⁰ DESSOLIN-BAUMANN, S.- l'archiviste d'entreprise: portrait d'un acte nouveau, in : la gazette des archives, n°154 du 24/12/1991. p.158.

³¹ DESSOLIN-BAUMANN, Sylvie-op.cité-.p.159

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

La fonction « archives » est donc indispensable à plus d'un titre au sein de la Caisse, car susceptible de fournir à ses dirigeants des éléments indispensables à l'action et à la prise de décisions, et de générer ainsi une certaine valeur ajoutée.

De même, l'existence d'une bonne documentation (monographies, documents techniques ; documents virtuels et de périodiques) au sein d'une entreprise participe à la formation, à l'éducation et à la sensibilisation des agents et des usagers et cela grâce à la mise en place d'un centre de documentation efficace. La structure de gestion globale de l'information documentaire qui doit être mise en place devient de ce fait, un auxiliaire précieux et stratégique de la direction générale.

II.7- Typologie des documents existant au sein de l'institution

Il existe plusieurs typologies en fonction des missions de chaque direction.

II.7.1- Les documents administratifs

Au sein de la Caisse nationale de Sécurité Sociale, il existe deux types de documents administratifs qui ont un caractère actif et semi -actifs.

Ce sont :

II.7.1.1- les documents de régie interne

Se sont des documents communs à l'ensemble de l'institution, utilisés pour la gestion de l'Administration, les finances et le personnel. Sont de ceux là :

-II.7.1.1.1- les documents essentiels de l'institution

Selon Sylvie, Baumann-Dessolin : « ce sont les documents les plus précieux, éminemment utile à la connaissance de la vie de l'entreprise, fondant son identité juridique et ses droits. Il n'est pas rare qu'ils soient enfermés dans des coffres forts ou autres armoires fortes³² . Au sein de la caisse, se sont, les actes de société ; les procès-verbaux des conseils d'administration ; les correspondance des présidents et administrateurs; les notes et dossiers thématiques de la Direction Générale ; les rapports d'audit conservés dans les bureaux du Directeur général et du secrétaire général.

Les documents essentiels existent aussi dans des directions centrales comme la Direction Financières et Comptable pour certains documents comptables et de valeur ; la Direction des Ressources Humaines pour des dossiers sensibles sur le personnel, ; la direction des Investissements et de la Gestion Immobilière pour les documents de propriétés...

³² DESSOLIN-BAUMANN, SYLVIE.-L'archiviste d'entreprise : portrait d'un homme nouveau, in : gazette des archives, n° 154 du 24/12 1991.- p.150

La perte des documents essentiels peuvent être à l'origine de l'incapacité de maintenir et de rétablir selon feu. Antoine TENDENG et Faly FATY³³ :

- les obligations de l'institution vis à vis du personnel, des fournisseurs, des clients, des actionnaires ;
- des droits par rapport aux propriétés physiques et intellectuelles, aux fournisseurs aux clients et aux personnel ;
- ses opérations de production, d'entretien, de réparation, de sécurité, et d'administration.

-II.7.11.2- les dossiers du personnel

Gérés par la direction des ressources humaines, ils sont composés de :

- huit cent huit dossiers actifs (agents en activité) ;
- quatre cents dossiers semi-actifs (agents retraités, décédés, licenciés) ;
- plus de cinq cent dossiers d'agents temporaires.

Ces dossiers sont conservés dans des armoires de classement à dossiers suspendus, dans des tours de classement et des bacs de rangement. selon un classement numérique pour les dossiers semi -actifs, un classement alphanumérique pour les documents actifs et selon un classement alphabétique pour les dossiers des agents temporaires. Ces dossiers sont gérés dans une salle servant de bureau et de salle de conservation .et sont classés dans une chemise centrale, comprenant six sous- dossiers intitulés de la façon suivante :

- « Avis médicaux ;
- « embauche, affectations, formation professionnelle » ;
- « fiche de notation » ;
- « congés, absence » ;
- « état civil » ;
- « avance sur salaires.

Afin de rendre la gestion des dossiers plus opérationnelle, des instruments de gestion ont été élaborés :

- des fiches de prêt des dossiers individuels, qui ont pour but de contrôler la circulation et la communication des dossiers et des pièces ;
- un règlement intérieur, par l'élaboration d'une note de service pour la gestion des demandes et la sortie des pièces et des dossiers.

³³ Protection des documents essentiels.- In : Actes du colloque sur la gestion des archives courantes et intermédiaires : politiques et pratiques.- (Dakar, 15-19 juin 1998) .- p.168.

Actuellement, deux agents de classement sont chargés de la gestion de ces dossiers du personnel.

II.7.1.1.3- Les documents comptables et financiers

Ce sont des documents qui se trouvent dans les différents services comptables. La grande majorité se trouve à la Direction Administrative, Financière et Comptable compte-tenu de l'obligation de contrôle qu'exerce cette direction sur ces démembrements. En effet les services comptables et financiers sont amenés à transmettre à la direction-mère, les originaux et copies des dossiers et pièces comptables et financières que sont les dossiers contentieux et juridiques (prêts bancaires ; contrats de financements ; statistiques ; bilans annuels ; les grands livres ; les journaux comptables et les bons de paiements des prestations ; les livres de paie ; les registres de personnel.

Malheureusement, cette direction ne possède aucune salle pouvant permettre la conservation de ces archives. Selon certains agents, la Caisse ne prend pas soin de ces archives étant donné que des documents comptables de dates récentes se sont retrouvés auprès des « vendeurs de cacahuètes »³⁴ alors qu'il est inutile de préciser ici l'importance de ces documents lors des audits, de son caractère probatoire dans les différentes transactions financières que l'institution effectuent avec ces partenaires et l'obligation qui leur est imposée selon les règles de la comptabilité publique.

II.7.1.1.4-Les documents informatiques

Ce sont les supports magnétiques (cassettes, disquettes conservées au niveau de la direction de l'informatique et de la statistique qui sont conservées dans une armoire ignifugée localisée dans les locaux de la direction Régionale de Ouagadougou (DRO).

On trouve aussi ces documents informatiques sous forme de listing en vue de la paie des prestations et des salaires tirés par le service informatique en vue de l'authentification des informations grâce aux signatures des différents responsables.

II.7.1.2- les documents d'exploitation ou de mandat

A coté des documents de régie interne, nous avons des documents d'exploitation ou de mandats, relevant de l'exécution des fonctions principales et spécifiques de l'organisme. Nous trouvons ces documents au niveau des services opérationnels.

Il existe plusieurs types de dossiers :

³⁴ interview avec le directeur général et l'ex-directeur des ressources humaines

II.7.1.2.1- Les dossiers employeurs

Ces dossiers sont des instruments de travail de la direction du recouvrement et du contentieux. Ils servent au contrôle des cotisations sociales des employeurs affiliés au code de sécurité sociale.. Ils sont constitués d'une chemise centrale et renferment toutes les pièces servant à attester du paiement des cotisations sociales. Chaque employeur dispose d'un numéro unique depuis la date de création de son entreprise, jusqu'à sa radiation de la Caisse suite à la cessation de ces activités. La gestion de ces dossiers a fait l'objet d'informatisation des données afin de pouvoir suivre le contrôle des cotisations et de faciliter les recherches d'informations en vue de rendre efficace les prestations rendues.

Les dossiers physiques sont rangés dans des armoires et conservés dans deux salles exigües qui servent de salles de conservation et de bureau pour les deux agents de classement (contractuels) chargés de leur gestion.

Dans les directions régionales, ces dossiers existent sous la même forme et chaque direction régionale exerce un contrôle sur l'ensemble des employeurs de son ressort territorial. Ces dossiers ne sont pas non plus mieux lotis que ceux de la direction-mère.

II.7.2.2-Les dossiers allocataires

Ils sont de quatre types et se retrouvent dans les services de prestations sociales. Ce sont :

- ✓ les dossiers de prestations familiales : constitués en vue de la prise en charge des enfants des assurés, ils qui sont ouverts et gérés au niveau des services de prestations familiales. Ils sont au nombre de deux.

Ce sont :

1.1-les dossiers d'allocations de maternité : constitués par les femmes salariées en état de grossesse en vue du paiement des allocations de congés de maternité et cela conformément au code de sécurité sociale. Ils sont conservés dans les services de prestations familiales ;

1.2-les dossiers d'allocations familiales : constitués pour le paiement des allocations des enfants.

II.7.1.2.3-Les dossiers de pensions

Ils sont constitués dans les différents services d'Assurances vieillesse en vue de la prise en charge des retraites des agents conformément aux dispositions du code de sécurité sociale. Il existe plusieurs types de dossiers :

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- 1- Les dossiers de vieillesse ;
- 2- Les dossiers d'invalidité ;
- 3- Les dossiers anticipés ;
- 4- Les dossiers de survivance ;
- 5- Les dossiers d'allocations de survivance ;

6- Les dossiers de coordination résultant des conventions existantes entre la Caisse et certaines institutions de sécurité sociale comme la Caisse Autonome de retraites des fonctionnaires (CARFO) ; La Caisse de Retraite des travailleurs de Côte d'Ivoire (CRTCI) pour la Côte d'Ivoire ; la Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat (CGREA) ; L'Institution de Prévoyance Retraite du Sénégal (IPRES) au Sénégal.

7-les dossiers de régime d'assurance volontaire pour les personnes qui veulent s'affilier de façon volontaire aux prestations de sécurité sociale;

-II.7.1.2.4-les dossiers accident du travail et maladies professionnelles

Conservés dans les services d'accident du travail et maladies professionnelles, ils sont constitués, suite à l'accident d'un agent régulièrement immatriculé par son employeur à la Caisse. Il existe trois types de dossiers de ce genre :

1- les dossiers sinistrés : gérés par la section exploitation, ils sont constitués de déclaration d'accident du travail ; certificats médicaux ; d'ordonnances ; de reçus ; de feuilles de décompte ; de procès- verbaux d'enquête et de l'avis médical du médecin conseil;

2 - les dossiers rentes (viagère ou ayants droits) : ils sont constitués des mêmes pièces que le dossier sinistré et diverses correspondances ;

3 - les dossiers d'allocations d'incapacité : propre aux travailleurs qui ont perdu jusqu'à 14% de leur capacité de travail et qui peuvent toujours exercer des activités professionnelles.

Ces dossiers sont gérés par des agents de classement ou des fichistes au niveau des services de prestations sociales (accident du travail et maladies professionnelles ; assurances vieillesse ; prestations familiales) selon un système de rangement basé sur les numéros prestataires transcrits lors de l'ouverture des dossiers. Les dossiers sont rangés dans des tours de classement adaptés à cet effet et suivant l'ordre des numéros d'immatriculation.

Les agents en charge de la gestion de ces dossiers (agents de classement et fichistes) sont généralement titulaires que du certificat d'études primaires et n'ont reçu aucun rudiment dans la gestion et l'organisation des archives et de la documentation.

II.7.2 - Les archives historiques

A la Caisse, il n'existe à proprement pas d'archives inactives organisées et identifiées malgré les quarante sept ans d'existence de l'institution.

Cela est dû à un manque de volonté politique des autorités de l'époque (de la création de la Caisse en 1955, aux années 1995 avec le cabinet SIEGO) et à l'inexistence d'une structure à même de prendre en charge la gestion de ce fonds archives. En effet, une fois que les documents ont perdu de leur valeur active et semi-active, ils sont extraits du circuit pour être détruits ou transférés dans un local ou magasin à la merci des termites, des souris, de la poussière et du manque de considération des agents qui se permettent à chaque fois que besoin se fait sentir d'en extraire des piles (le cas des dossiers allocataires radiés et inactifs de la direction régionale de Ouagadougou sont soit dans un état lamentable de conservation dans un local, soit ont fait l'objet de destruction).

Néanmoins, au sein de certains services de secrétariat surtout à la direction des ressources humaines, nous avons pu retrouver des documents datant de la création de l'institution, au service du personnel de ladite direction ou les différentes décisions et actes administratifs (dossiers individuels du personnel, depuis 1955) sont classés dans des chronos ou dans des armoires et cela à des fins de gestion des ressources humaines.

De même, dans les services de la direction générale, les documents (rapports, audits, dossiers vitaux) des différents conseils d'administration ont fait l'objet de bonne tenue et conservation.

CHAPITRE III- LE SCHEMA DIRECTEUR INFORMATIQUE DE LA CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE

III.1- Définition, objectifs

La CNSS a commencé son informatisation en 1982. la démarche d'informatisation a ensuite été conduite en deux phases :

- la première phase de 1991 à 1993 qui est à l'origine du démarrage des développements du domaine du « recouvrement » ;
- la deuxième phase a démarré en 1995 par l'inscription de l'ensemble de la démarche dans le cadre d'un schéma directeur informatique.

Qu'est ce que le schéma directeur informatique ?

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Selon le « dictionnaire universel », le schéma directeur ou principes directeurs sont les grandes lignes, les points principaux déterminants les grandes orientations de l'évolution d'un projet.

Le Schéma Directeur Informatique (SDI), est la première étape du cycle de vie du système d'information automatisé (SIA). Il précise les objectifs et les grandes orientations assignées à l'informatique de l'entreprise ainsi que la politique à suivre pour les atteindre.

Dans le cadre de ce programme, la CNSS a fait appel à divers prestataires pour l'assister dans ses choix et dans la réalisation de son schéma directeur informatique : il s'est agit pour l'élaboration du schéma, de la société belge « GROUP SEMA » et pour l'assistance et la mise en œuvre, de la société canadienne « EXPERCO ».

Les objectifs de la mise en œuvre du schéma directeur au sein de la CNSS sont :

- appréciation des forces et les faiblesses du système d'information actuelle : en ce qui concerne la CNSS « les informations gérées sont relativement rudimentaires ; les services sont cloisonnés ; les circuits de remontés des informations sont multiples et peu fiables (la liquidation des dossiers de retraite des services provinciaux assurés par les directeurs régionaux entraîne parfois le non-retour du dossier en local ; les pièces sont[...] demandées lors de la constitution des dossiers. Par contre, elles le sont moins de façon systématique dans la vie des dossiers; manque global de maîtrise des données de leur activité par les directeurs » ;³⁵
- identification d'un ou plusieurs scénarios de mutations : afin de remédier à ces dysfonctionnements la réorganisation de son système d'informations est nécessaire et cela en plusieurs phases que sont :
 - Ø fiabiliser les informations en se basant sur l'outils informatique ;
 - Ø élargir le système d'information notamment à d'autres services ;
 - Ø mettre en place les processus qualité en vue d'obtenir une certification de l'international standard organisation (ISO 9000).grâce à la mise en œuvre de solutions ;
- définition d'un ou plusieurs cibles et des voies à emprunter et cela en tenant compte des caractéristiques de l'entreprise, du système d'information actuelle, de son

³⁵ Cabinet AUREC Afrique et SOFIDEC.- Audit du système d'information de la Caisse Nationale de Sécurité sociale : rapport diagnostic.- Ouagadougou ; 2002. – pp.10 ;14 –15 ;18.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

architecture; des moyens d'études en place, de la complexité du système d'information actuelle, des contraintes à respecter et des besoins à satisfaire.

L'intérêt du schéma directeur informatique réside dans le fait qu'il :

- constitue un outil pour dominer la complexité des entreprises ;
- améliore et aide à la conception des Systèmes d'Informations Automatisés ;
- permet de prévoir et de faciliter, l'adaptation au changement ;
- établit les bases de la planification.

Pour mener à bien ce projet, l'institution dispose de dix neuf agents qualifiés constitués d'ingénieurs informaticiens, d'analystes programmeurs et d'opérateurs de saisie³⁶. En plus de cela, la Caisse dispose d'un réseau d'utilisateurs formé au maniement de l'outils informatique. Le parc informatique de la Caisse comprend 279 micros-ordinateurs répartis entre Ouagadougou (149), dont 122 connectés au réseau et à BoBo-Dioulasso (20)³⁷ ; des serveurs de production, d'application et de développement.

Le schéma directeur informatique a permis la réalisation d'applications spécifiques développées sous Oracle que sont :

- L'application d'immatriculation des employeurs et des travailleurs et celle du recouvrement et des cotisations au profit de la direction du Recouvrement et du Contentieux (DRC) ;
- L'application de paiement des prestations pour les services de paiement des prestations (assurances vieillesse, allocations familiales, accident du travail et maladies professionnelles) ;
- L'application de suivi du contrôle de gestion pour les services de contrôle de gestion et audit interne.

Ces applications ont entre autres finalités de :

- réduire en partie, dans le domaine des cotisations les risques de fraudes sur les attestations d'employeurs (car l'outil informatique va lier la saisie de l'encaissement des cotisations et la mise à jour de la fiche de cotisation automatisée, ce qui n'était pas le cas dans le système manuelle ou les fiches faisaient l'objet de fraudes en vue de la délivrance du fameux sésame qu'est l'attestation de cotisations employeurs exigée dans les appels d'offres) ;

³⁶ Données de 2002

³⁷ voir rapport diagnostic, op.cité p.75

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- mettre en place des procédures homogènes pour chaque traitement par la réduction des circuits complexes d'informations ; par une répartition cohérente des tâches au niveau des agents ;
- abandonner le papier par la saisie directe des déclarations de cotisations sur support informatiques, ce qui favorisera la mise en place d'une solution Gestion Electronique des Documents (GED) à l'ensemble des entités de la Caisse ;
- mettre en place des normes et principes de suivi de la qualité dans les prestations ;
- fiabiliser les informations générées au niveau de l'institution, par l'informatisation des données et la mise en place de système fiable d'archivage dans les services et directions en vue de la conservation des données sources

Quel est l'impact de ces applications sur la gestion les documents administratifs, plus particulièrement sur la gestion des dossiers du service prestations familiales de la direction Régionale de Ouagadougou ?

III.2- Les incidences du Schéma directeur informatique sur la gestion des documents administratifs : le cas des dossiers de prestations des assurés Sociaux de la direction régionale de Ouagadougou (DRO)

Depuis le mois d'août 2001, un logiciel a été conçu pour prendre en charge les traitements des informations contenues dans les dossiers physiques, c'est à dire en terme informatique, il a été procédé à l'analyse du domaine des « Prestations familiales », consistant à cerner les flux d'informations générées, traiter les supports, collecter les données organisées en vue de son traitement par l'informatique.

La procédure d'informatisation des dossiers de prestations se résume ainsi que suit

- Ø 1. constitution d'une demande de prestations : un dossier de demande de prestations est constitué des pièces suivantes :
- formulaire dûment rempli ;
 - acte de naissance de l'assuré ;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- acte de naissance de la ou les épouses ;
- acte de mariage ;
- ordonnance de prise en charge ;
- acte de naissance des enfants en charge ;
- certificat de scolarité ;
- certificat de vie ;
- photo d'identité ;
- attestation sur l'honneur ;
- attestation de non-paiement ;
- attestation de présence signée par l'employeur précisant la date d'engagement ;
- certificat de décès suivant le cas ;
- copie du contrat d'apprentissage (s'il y a lieu), certificat d'infirmité (s'il y a lieu) ;
- certificat de tutelles (s'il y a lieu) ;
- certificat de décès de l'assuré (s'il y a lieu) ;
- toute pièce complémentaire jugée utile ;

Ø 2. Une fois le dossier constitué, la demande est enregistrée dans un registre puis transmise au poste de prestations pour saisie des informations du dossier et acheminement de celui-ci au poste vérification pour contrôle,

Ø 3. A ce niveau, le contrôle est fait à l'aide de l'ordinateur, puis le dossier part chez le chef de section pour vérification des informations saisies et leurs cohérences avec les pièces du dossier physique ;

Ø 4. les informations vérifiées, le dossier est transmis avec le livret de paie au secrétariat pour constitution de fiches d'état civil et comptable pour le suivi physique des paiements des assurés.

A la date du 05 décembre 2002, le taux des dossiers « PF » actifs suivis par l'informatique est estimé à 88,15% soit 4821 dossiers saisis et 11,85% non saisis soit 648 dossiers³⁸.

Les objectifs de cette informatisation sont :

- permettre le paiement et le traitement des prestations de manière automatique : en effet les opérations de traitement des dossiers se faisaient de manière manuelle, avec

³⁸ rapport. Op. cité. Voir. p.48

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

l'informatisation les données sont faciles à remonter améliorent le paiement rapide des prestations ;

- mettre à jour les différents dossiers par la réclamation des pièces manquantes au niveau des dossiers : avec l'informatisation, il a été constaté que plusieurs pièces manquaient dans certains dossiers (acte de naissance, de mariage, certificat de travail), ce qui a permis de faire une demande au niveau des intéressés pour le complément des dossiers ;
 - recourir aux dossiers physiques en cas de nécessité absolue dans le cas de traitement des prestations : les dossiers deviennent, une fois les données saisies, le seul recours en cas de contestations lors de paiement des prestations ;
 - avoir une idée sur la quantité et la qualité des dossiers gérés partant du nombre de personnes bénéficiaires légales des prestations : cette opération a permis de connaître la qualité et la quantité des dossiers gérés au sein du service et du même coups déceler les fraudeurs et diminuer la masse pécuniaire de la branche des prestations ;
 - accroître la durée de vie des dossiers étant donné qu'ils sont rarement manipulés par les agents ;
 - contrôler les cas de fraudes et manipulations des pièces de dossiers : une fois les données saisies et la pièce classée il est difficile de la falsifier ;
- cette informatisation de dossiers de prestations améliore les paiements des prestations, favorise la fluidité des postes, évite la balkanisation des tâches, permet une meilleure gestion des ressources humaines et introduit une nouvelle mentalité au niveau des agents (culture d'entreprise et sentiment d'appartenance à un même groupe).

L'opération commencée depuis des années doit s'étendre à d'autres secteurs, surtout une prise en charge des documents générés par la Caisse et cela par l'introduction dans ce schéma directeur informatique des volets GED et microfilmage des archives essentielles de l'institution.

CHAPITRE IV- ANALYSE, INTERPRETATIONS ET BILANS DU QUESTIONNAIRE

IV.1- analyse et interprétation du questionnaire

Le dépouillement et l'exploitation du questionnaire ont été effectués avec l'appui de monsieur PALOGO Basga, étudiant en statistiques à l'Ecole Nationale d'Economie Appliquée de Dakar (ENEA).

Pour le dépouillement et l'exploitation, les logiciels, SPSS et ACCESS ont été utilisés .

Quant au traitement et la mise en forme des données et tableaux, nous avons utilisé le logiciel WORD.

L'exploitation, nous a permis de disposer et de commenter les indicateurs relatifs à la typologie des documents consultés, à l'habitude de documentation des agents ; les difficultés rencontrées ; l'importance accordée aux archives, son organisation, les problèmes de repérage de l'information documentaire ; les suggestions et recommandations formulées.

I-LES ELEMENTS D'IDENTIFICATION DES QUESTIONNES

Tableau 1: identification

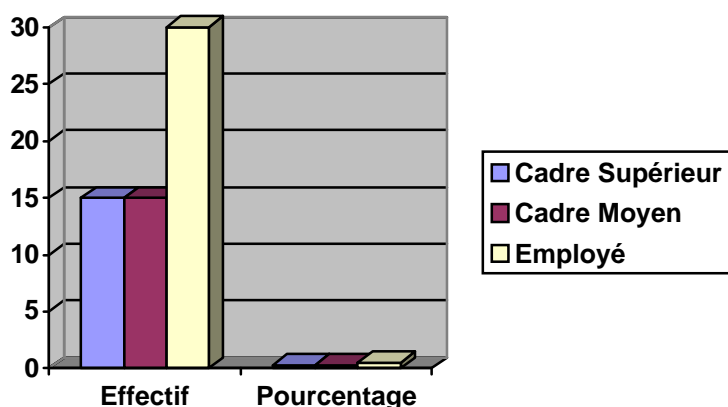
Sexe	Effectif	Pourcentage
Masculin	40	66,7%
Féminin	20	33,3%
Total	60	100%

Dans le cadre de l'administration du questionnaire, au nombre de soixante, l'échantillonnage a concerné quarante hommes soit 66,7% des enquêtés et vingt agents de sexe féminin soit 33,30%, en tout un total de soixante (60) agents questionnés.

Tableau 2: catégorie socioprofessionnelle

Emploi de l'enquêté	Effectif	Pourcentage
Cadre Supérieur	15	25%
Cadre Moyen	15	25%
Employé	30	50%
Total	60	100%

graphique 1 : catégorie socioprofessionnelle



Le tableau n°2 et le graphique n°1, nous montre la configuration de l'échantillon en fonction de la répartition des catégories professionnelles. En effet, les questionnaires ont concerné 15 cadres supérieurs et 15 cadres moyens soit pour chacun 25% des enquêtés et pour les employés 30 agents soit 50% des questionnaires.

La priorité a été donnée aux employés du fait de leur nombre élevé au niveau de l'institution par rapport aux autres groupes socioprofessionnels.

Tableau 3: direction des agents enquêtés

Direction des agents enquêtés	Effectif	Pourcentage
Direction centrale	47	78,3%
Direction régionale	13	21,7%
Total	60	100%

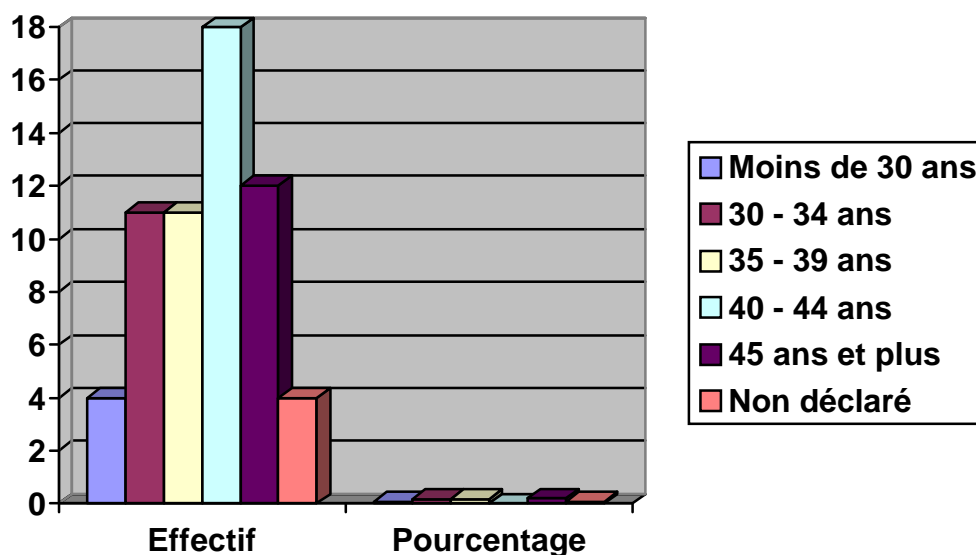
L'enquête a concerné 47 agents des directions centrales soit 78,3% et 13 agents de la direction régionale de Bobo-Dioulasso soit 21,7% sur les 60 questionnaires distribués. En effet, la plupart des agents sont concentrés à Ouagadougou (la direction générale, les directions centrales et la direction régionale de Ouagadougou).

La direction régionale de BOBO-DIOULASSO a été retenue du fait qu'elle regroupe tous les démembrements de la direction générale et la localité a abrité le siège de la société avant son transfert sur Ouagadougou.

Tableau 4: tranche d'âge des enquêtés

Tranche d'âge des enquêtés	Effectif	Pourcentage
Moins de 30 ans	4	6,7%
30 - 34 ans	11	18,3%
35 - 39 ans	11	18,3%
40 - 44 ans	18	30%
45 ans et plus	12	20%
Non déclaré	4	6,7%
Total	60	100%

graphique 2 :tranche d'âge des enquêtés



Selon l'étude du tableau n°4 et le graphique, n°2, 50% des enquêtés ont plus de 40 ans : cela montre effectivement que l'institution regorge d'agents d'expériences qui n'ont pas moins de 15 ans de service, étant entendu que l'âge du recrutement au sein de l'institution se situe entre 18 ans au moins et 45 ans au plus. Il faut noter aussi que la grande majorité des agents ont été recrutés très jeunes au sein de l'institution et que la plupart n'avait pas fait de longues études. En plus, ces agents sont les initiateurs des pratiques administratives et de gestion documentaire existantes au sein de l'institution.

De nos jours, la jeunesse est minoritaire, un rajeunissement des agents s'impose et cela pour ne pas instaurer une rupture suite aux départs programmés d'un nombre élevé de « doyens » de l'institution qui seront atteints par la limite d'âge (55 ans).

Le tableau n° 5 ci-dessous est révélateur de l'ancienneté des agents au sein de l'institution : ceux qui ont plus de quinze ans sont majoritaires, cela à un rôle important dans la production et dans la conservation des documents en fonction de la place qu'ils accordent à cette fonction.

Tableau 5: ancienneté des agents enquêtés

Tranche d'ancienneté en années	Effectif	Pourcentage
Moins de 5 ans	8	13,3%
5 - 9 ans	8	13,3%
10 - 14 ans	8	13,3%
15 - 19 ans	16	26,7%
20 ans et plus	17	28,3%
Non déclarée	3	5%
Total	60	100%

II- HABITUDE ET DIFFICULTES DE DOCUMENTATION DES AGENTS

- ✓ **1ère question : Avez-vous l'habitude de vous documenter dans l'exercice de vos fonctions ou à titre personnel ?**

Tableau 6: habitude de documentation des agents

REPONSE DES QUESTIONNES	Effectif	Pourcentage
Oui	55	91,7%
Non	5	8,3%
Total	60	100%

A la question de savoir si « **les questionnés ont l'habitude de se documenter dans l'exercice de leur fonction ou à titre personnel** », nous constatons au niveau du tableau n°6 que 55 agents soit 91,7% des agents enquêtés se documentent dans l'un ou l'autre des cas (documentation dans le cadre de leurs activités professionnelles en vue du traitement d'un dossier ou la prise de décision et documentation en vue du renforcement de leur culture personnelle). L'enseignement que nous pouvons en tirer, est que les agents lisent ou consultent au moins les documents ou Les journaux .

✓ 2ème question : rencontrez-vous des difficultés pour vous documenter ?

Tableau 7: difficulté de se documenter

Appréciations	Effectif	Pourcentage
Oui	48	80%
Non	12	20%
Total	60	100%

Tableau 8: contraintes es agents en matière de documentation

Contraintes auxquelles sont confrontés les usagers	Oui	Non	Pas concerné	Total
Obsolescence du fonds documentaire	15	33	12	60
Instruments de recherche (fichiers) inadaptés	25	23	12	60
Manque de documentation	19	29	12	60
Autres contraintes	5	43	12	60

Le tableau, n°7, montre à quel niveau les agents sont confrontés au problème de documentation (48 agents sur 60), soit 80% des agents ont des problèmes de documentation.

Cela peut s'expliquer de plusieurs façons :

- Manque de structure à même de prendre en charge d'une manière scientifique l'existant : en effet, au sein de l'institution, « la fonction information documentaire » n'est pas en exergue, car ne disposant pas d'un service propre capable de faire face aux besoins documentaires ;
- Les archives sont mal organisées au niveau de l'institution et à tous les échelons : les archives ne font pas l'objet de soin et de bonne conservation, car les problèmes existent dans le cadre de repérage et de gestion de l'information ; de même, il y'a un manque de salles de conservation appropriée pour la gestion du pré archivage et des archives historiques;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- Les agents et certains décideurs se préoccupent du présent et non de l'avenir : la bonne gestion des archives est reléguée à plus tard au profit des besoins soit disant vitaux, sans penser à assurer la mémoire de l'institution pour une gestion accrue du présent et de l'avenir;
- Le fonds de la bibliothèque est obsolète et les attributions de celle-ci ne sont pas connues : les acquisitions d'ouvrages se font rarement, les abonnements aux périodiques s'amenuisent, le local est étroit et les missions de la bibliothèque ne sont pas bien remplies ;
- Les agents ne sont pas sensibilisés à l'importance des archives et de la documentation : aucune politique documentaire n'a été menée au profit des agents et les différents programmes enseignés au centre de formation professionnelle de la Caisse ne font pas mention de « module en gestion et organisation des archives et de l'information administratives » aux futurs agents et cadres chargés après leur formation de la gestion des dossiers au sein des différentes structures dont ils auront la charge;

Toutes ces raisons sont à l'origine des difficultés de repérage de l'information pertinente pour des besoins de services.

Deux enquêtés (cf. tableau n°9) pensent qu'il n'existe pas de structures documentaires. Ils m'ont affirmée ne pas connaître la bibliothèque de la cellule communication et relations extérieures étant donné qu'il n'ont pas le temps de se documenter. 93,3% des agents n'ont pas daigné répondre à cette question., peut être qu'ils ne fréquentent pas la bibliothèque.

Tableau 9 : raisons de la non-documentation

Raisons de la non-documentation des agents	effectif	Pourcentage
Manque de documentation	1	1,7%
Manque de structure documentaire	1	1,7%
Pas Concerné	56	93,3%
Aucune réponse	2	3,3%
Total	60	100%

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

La lecture du tableau n°10 ci-dessous, surtout l'interprétation du graphique, n°3,, nous montre la fréquence de consultation par ordre décroissant des documents au sein de l'institution en fonction de la classification socioprofessionnelle de la façon suivante :

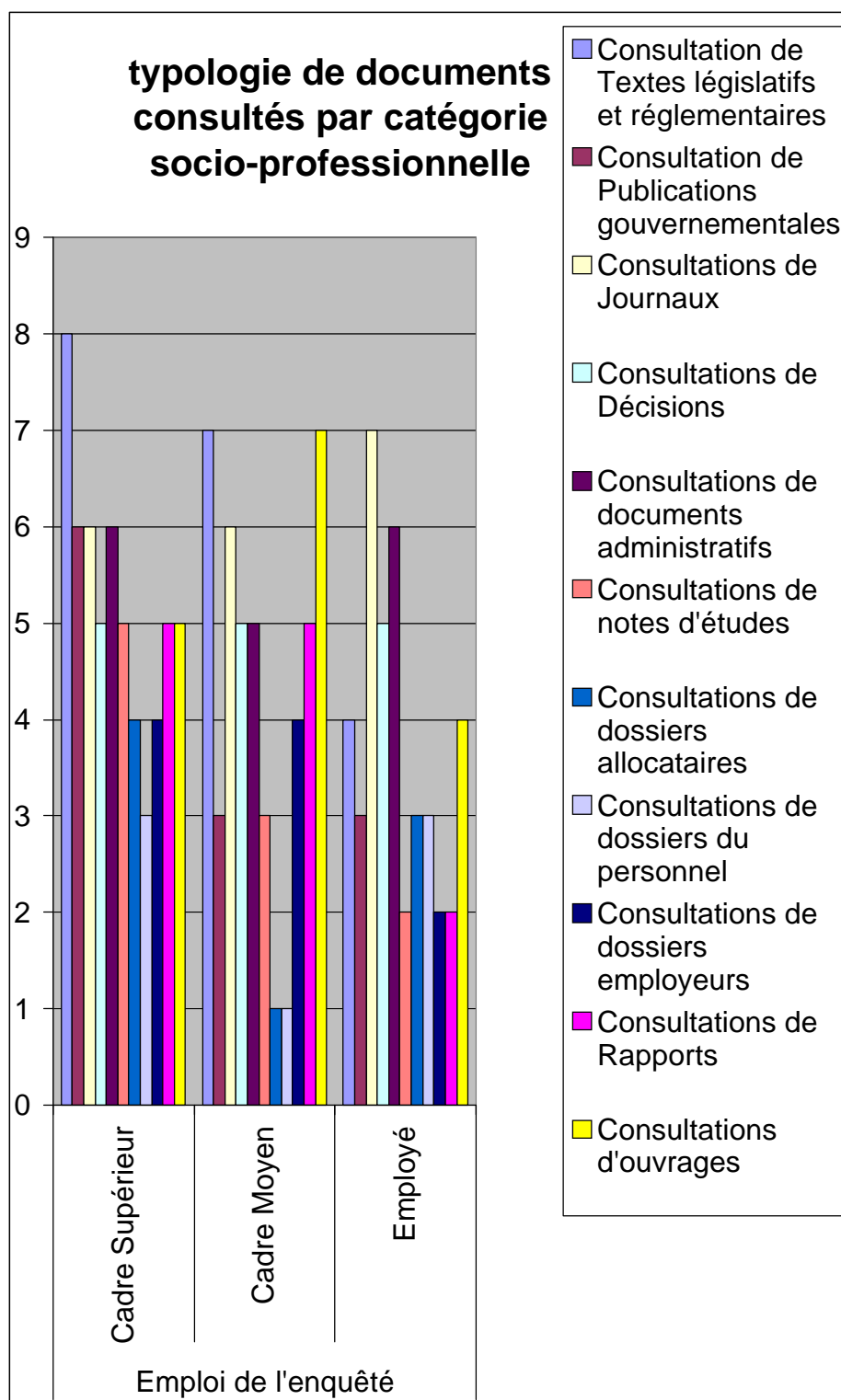
- ∅ Les cadres supérieurs consultent les documents suivants : textes législatifs, journaux, publications gouvernementales et documents administratifs ; décisions, notes d'études, rapports et ouvrages ; dossiers du personnel;
- ∅ Les cadres moyens : textes législatifs et ouvrages ; décisions, documents administratifs et rapports ; les dossiers employeurs, publications gouvernementales et notes d'études ; dossiers allocataires, dossiers du personnel ;
- ∅ Les employés consultent le plus souvent : les journaux ; les documents administratifs ; les décisions, les textes législatifs, et les ouvrages, les publications gouvernementales, les dossiers allocataires et dossiers du personnel ; puis viennent les notes d'études, les dossiers employeurs et les rapports.

✓ **3ème question : quel type de documents ou de dossiers consultés vous le plus souvent ?**

Tableau 10 : intérêt des agents en terme de consultation des documents

Typologie des documents consultés	Emploi de l'enquête		
	Cadre Supérieur	Cadre Moyen	Employé
Consultation de Textes législatifs et réglementaires	8	7	4
Consultation de Publications gouvernementales	6	3	3
Consultations de Journaux	6	6	7
Consultations de Décisions	5	5	5
Consultations de documents administratifs	6	5	6
Consultations de notes d'études	5	3	2
Consultations de dossiers allocataires	4	1	3
Consultations de dossiers du personnel	3	1	3
Consultations de dossiers employeurs	4	4	2
Consultations de Rapports	5	5	2
Consultations d'ouvrages	5	7	4

graphique 3 : typologie des documents/catégorie socioprofessionnelle



En somme, nous constatons que les cadres supérieurs et les cadres moyens utilisent le plus souvent les **textes législatifs et les documents administratifs**. Cela est peut être

dû à leur rôle de concepteurs et de décideurs au sein de l'entreprise ; par contre les employés consultent le plus souvent **les journaux**, pour s'informer et les **documents administratifs** car généralement chargés d'élaborer les textes et les actes administratifs sur injonction des cadres supérieurs et cadres moyens dans les différents services techniques. Certains documents compte tenu de leur spécificité ne sont pas communicables à tous les agents. Sont de ceux là, **les dossiers du personnel et les notes de rapports**. C'est la raison pour laquelle, ils n'ont pas fait l'objet de fréquentes citations par les questionnés.

III-UTILITE ET ORGANISATION DES ARCHIVES

✓ 4^{ème} question : Pour vous, l'information fournie par les archives dans l'exercice normal de votre activité est-elle ?:

Tableau 11 : utilités archives

appréciations	Effectif	Pourcentage
Très utile	54	90%
Utile	5	8,3%
Peu Utile	1	1,7%
total	60	100%

graphique 4 : pourcentage sur l'utilités des archives

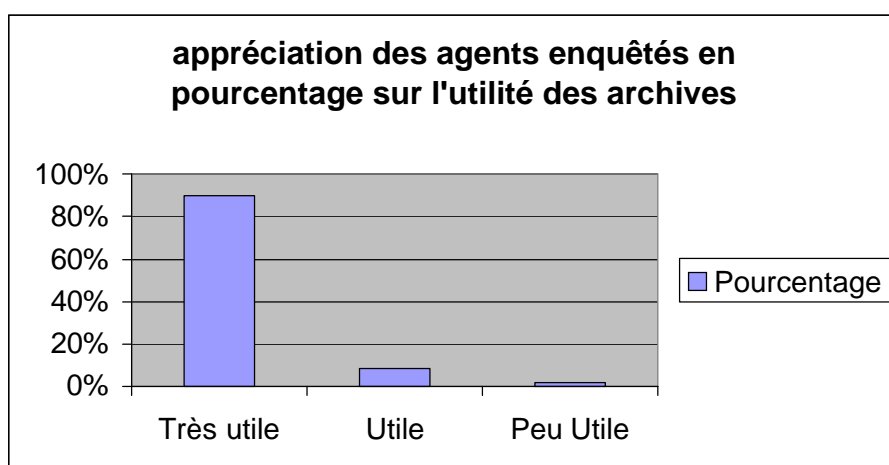
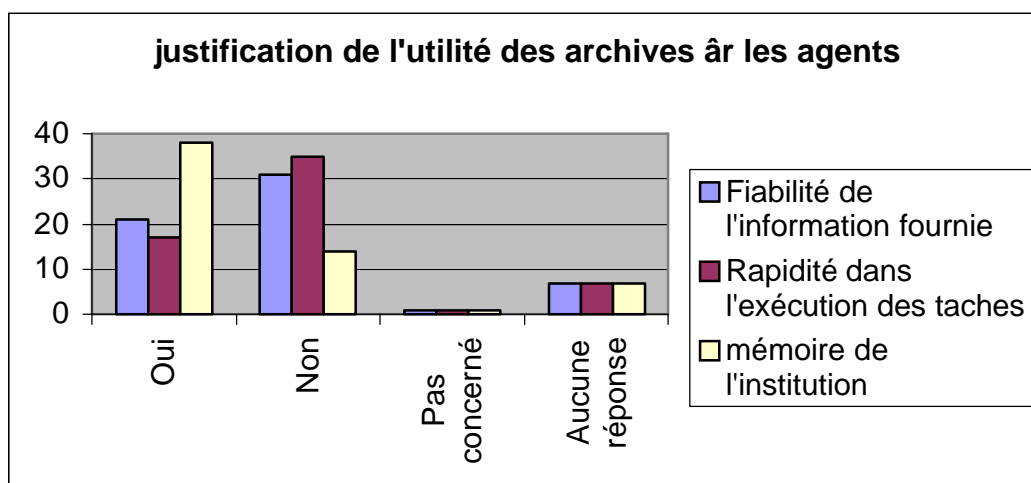


Tableau 12 : Justification de l'utilité des archives

	Oui	Non	Pas concerné	Aucune réponse	Total
Fiabilité de l'information fournie	21	31	1	7	60
Rapidité dans l'exécution des tâches	17	35	1	7	60
mémoire de l'institution	38	14	1	7	60

graphique 5 : justification sur l'utilité des archives



Partant de ces difficultés (tableau, n°7), les agents enquêtés reconnaissent l'importance des archives au sein de la Caisse (tableau, n°11) et (graphique, n° 4) : (Sur 60 agents enquêtés, 54 soit 90% , considèrent les archives comme « très utile ») et 8,3% des agents les jugent « utile » soit un total de 99% des enquêtés qui connaissent la valeur des archives et 1,7% soit un agent trouve les archives « peu utile ». Cet agent, employé à la Direction de l'Informatique et de la statistique, pense qu'avec l'informatique la gestion et la conservation des archives surtout les « vieux papiers » comme il le dit ne sont pas nécessaires..

Les agents ont, dans l'ensemble, une claire connaissance du rôle et des fonctions d'une bonne gestion et organisation des archives (graphique, n°5 et tableau, n°12). La Caisse étant un service tertiaire de prestations, la plupart des agents de l'institution travaillent au bureau et brassent une masse considérable de documents générés dans le cadre de leur activité (dossiers allocataires, dossiers du personnel, documents comptables et financiers....). Ils utilisent les archives pour leur fiabilité, car élément de preuve, de mémoire permettant l'exécution rapide des tâches à eux confiées (confère, tableau, n°12.).

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

C'est pour dire que l'organisation et la prise en compte des archives dans le cadre d'une politique de management institutionnel sont du ressort des autorités de l'institution.

✓ **5ème question : pensez-vous que les archives de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sont bien organisées ?**

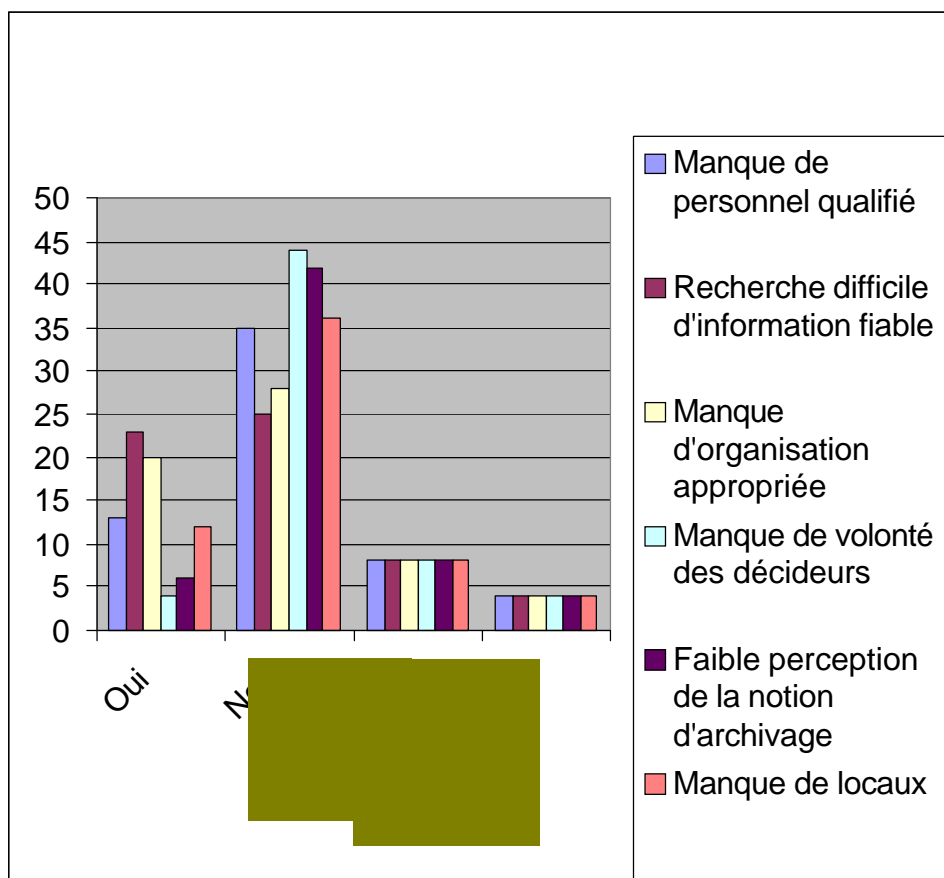
Tableau 13 : appréciation sur l'organisation des archives au sein de la caisse

appréciations	Effectif	Pourcentage
Oui	8	13,3%
Non	48	80%
Aucune réponse	4	6,7%
Total	60	100%

Tableau 14 : Pourquoi les archives sont-elles mal organisées?

	Oui	Non	Pas concerné	Aucune réponse	Total
Manque de personnel qualifié	13	35	8	4	60
Recherche difficile d'information fiable	23	25	8	4	60
Manque d'organisation appropriée	20	28	8	4	60
Manque de volonté des décideurs	4	44	8	4	60
Faible perception de la notion d'archivage	6	42	8	4	60
Manque de locaux	12	36	8	4	60

graphique 6 : raisons de l'inorganisation des archives



Partant de cette importance de la notion des archives aux yeux des agents, ceux ci reconnaissent qu'elles ne sont pas bien gérées au sein de l'institution (80% des agents ; confère, tableau, n°13).

Le tableau, n°14, nous énumère les différentes raisons avancées par les enquêtés qui sont :

- la recherche difficile d'information fiable (23enquêtés sur 60) ;
- le manque d'organisation appropriée (20 agents sur 60) : manque de système et d'outils de gestion scientifiques des archives et de l'information administrative. La gestion se fait par tâtonnement et empirisme ;
- le manque de personnel qualifié (13 agents sur 60) : seul deux agents sont spécialistes en la matière, mais sont répartis dans des directions distinctes ;
- le manque de locaux de conservation (12 agents sur 60) : les archives ne disposent pas de locaux spécifiques même pour la gestion du pré archivage ;
- la faible perception de la notion d'archivage (6enquêtés sur 60) .

Néanmoins, la grande majorité des agents ne trouvent pas ces raisons suffisantes à l'origine de la mauvaise organisation des archives : l'interprétation du graphique, n°6 est révélatrice de la problématique : ceux qui ont répondu « non » sont plus nombreux que ceux qui ont dit « oui » ;

par exemple, sur 60 enquêtés, 35 agents ont dit « non » en ce qui est du « manque de personnel » pour dire que les archives sont mal organisées et 44 /60 agents ne trouvent pas « le manque de volonté de décideurs » comme une autre raison de la mauvaise organisation des archives.

Tout compte fait, les archives sont dans un état lamentable de conservation à la CNSS, caractérisé par un manque de personnel qualifié et une volonté politique. Cette mauvaise organisation a pour corollaire une recherche difficile de l'information à des fins de gestion, de preuve et de mémoire.

Avec, la construction du nouvel immeuble, il a été mis à la disposition des archives qu'un espace ne pouvant contenir qu'une infime partie des documents de l'institution.

IV –REPERAGE DE L'INFORMATION

✓ 6ème question : Avez-vous des difficultés de repérage et de recherche d'information ou de documents dans le cadre de votre activité professionnelle?

Tableau 15 : appréciation sur le repérage de l'information documentaire

appréciation	Effectif	Pourcentage
Oui	39	65%
Non	20	33,3%
Aucune réponse	1	1,7%
Total	60	100%

Tableau 16 : Justifications des difficultés de repérage et de recherche d'information

	Oui	Non	Pas concerné	Aucune réponse	Total
Mauvais archivage (Système d'archivage inexistant)	26	10	20	4	60
Manque de documentation dans des domaines spécifiques	9	27	20	4	60
Rétention de l'information par les agents	3	33	20	4	60
Manque de locaux	7	29	20	4	60
Autres raisons	3	33	20	4	60

La mauvais archivage est la raison principale dans la recherche d'information au sein de l'institution. Cela est du à un manque des procédures de gestion des dossiers (système d'archivage inexistant), des documents et de l'information : pour preuve, dans une direction stratégique, aucun contrôle n'est effectué lors de la sortie d'un dossier à une autre direction. Les agents se basent sur la confiance et la hiérarchie, ce qui à été source de perte de nombre de dossiers pour la résolution de problèmes administratifs.

De même, les difficultés de repérage et de recherche d'information sont dûes aux raisons suivantes (tableau n°16) :

- manque de locaux de conservation pour la gestion des documents ;
 - manque de documentation propre à certains domaines comme l'architecture, les sciences de l'information,. L'essentiel des ouvrages sont centrés sur la sécurité sociale, le droit du travail, le management.

7ème question : Pensez-vous qu'investir dans l'organisation de l'information, de la documentation et des archives est:

Tableau 17 : appréciation sur l'investissement dans l'organisation de l'information documentaire

appréciation	Effectif	Pourcentage
Très important	57	95%
Important	3	5%
Total	60	100%

Les agents enquêtés sont unanimes à reconnaître qu'un investissement dans l'organisation des archives et de la gestion de la documentation reste nécessaire (95% des enquêtés, cf. tableau n°17).

Plusieurs raisons sont avancées pour étayer leurs argumentations .

Tableau 18 : Raisons avancées pour l'investissement dans l'information documentaire

	Oui	Non	Aucune réponse	Total
Mémoire du passé et de l'institution	34	25	1	60
Recherche facile de l'information	14	45	1	60
Gain de temps et de productivité	33	26	1	60

Ce sont, cf. tableau n°18

- repérage facile de l'information (14 questionnés sur 60) : une décision juste est toujours appuyée par une bonne argumentation qu'on ne peut trouver que dans les documents et les ouvrages ; un système bien organisé accroît l'efficacité de recherche de documents;
- instrument de preuve et de mémoire de l'institution (34 questionnés sur 60) : ne dit ton pas « qu'un peuple sans histoire est un peuple amnésique ». Cette citation est valable pour les institutions ;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- sécurité et bonne conservation des documents, car un local adéquat garantit la confidentialité et la sécurité physique des documents ;
- gain de temps et de productivité (33 questionnés sur 60) étant donné que les archives bien gérées sont, une source de rentabilité, un gain de place et d'économie.

V- APPRECIATIONS DES PRODUITS ET SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE

- ✓ **8ème question : Avez-vous connaissance de l'existence d'un centre de documentation et d'un service d'archives à la CNSS?**

Tableau 19 : existence d'un centre de documentation

appréciation	Effectif	Pourcentage
Oui	43	71,7%
Non	17	28,3%
Total	60	100%

- ✓ **9ème question : Le centre de documentation et le service d'archives donne-t-elle satisfaction?**

Tableau 20 : satisfaction du centre de documentation

appréciation	Effectif	Pourcentage
Oui	15	25%
Non	25	41,7%
Pas concerné	17	28,3%
Aucune réponse	3	5%
Total	60	100%

✓ **10^{ème} question : Comment ces structures ne donnent-elles pas satisfaction?**

Tableau 21 : raisons de la non- satisfaction des services offerts aux agents

	Effectif	Pourcentage
Inexistence d'archives organisées	5	8,3%
Manque de structure centrale d'archives	3	5%
Méconnaissance du service de documentation	6	10%
Manque de documentation	7	11,7%
Manque de documentation et de système d'archivage	3	5%
Pas concerné	32	53,3%
Aucune réponse	4	6,7%
Total	60	100%

A la question de savoir si «les enquêtés ont connaissance de l'existence d'un centre de documentation et d'un service d'archives à la CNSS », la majorité des questionnés ont répondu par l'affirmative (cf. tableau, n°19) en ignorant le « et », ce qui signifie que la question n'a pas été bien comprise. Néanmoins, les agents connaissent l'existence de la bibliothèque du siège (71,7% des agents enquêtés).

Malheureusement cette bibliothèque, ne donne pas satisfaction pour 41,7% des agents . 25% des enquêtés se disent satisfaits des prestations de la bibliothèque.

Les raisons avancées de la non-satisfaction des agents sont entres autres : le manque d'ouvrages spécifiques (19agents sur 60), l'obsolescence du fonds (15 agents sur 60) et des instruments de recherches inadaptés (25 enquêtés sur 60).

Par contre en ce qui concerne la gestion des archives, les questionnés se sont basés sur les locaux de conservation des documents de mandats existant dans les directions pour répondre à la question.

Ce derniers sont confrontés aussi a des problèmes organisationnels, de ressources humaines et à un manque de système moderne de gestion des documents, ce qui entraîne de facto des difficultés de repérage de l'information.

VI- PLACE DE L'OUTILS INFORMATIQUE DANS LES ACTIVITES DES AGENTS DE LA CNSS

✓ 11ème question : Etes-vous connecté à Internet?

Tableau 22 : taux de connexion à internet des agents enquêtés

	Effectif	Pourcentage
Oui	17	28,3%
Non	43	71,7%
Total	60	100%

La CNSS dispose d'un parc de micro-ordinateurs (149 micros-ordinateurs pour OUAGADOUGOU et 22 pour BOBO-DIOULASSO),³⁹ soit un total de 169 pour 808 agents. Le parc ordinateur est l'œuvre du schéma directeur informatique entrepris depuis 1985. Les points d'accès Internet au nombre de treize (lignes directes et modems) sont en augmentation constante .

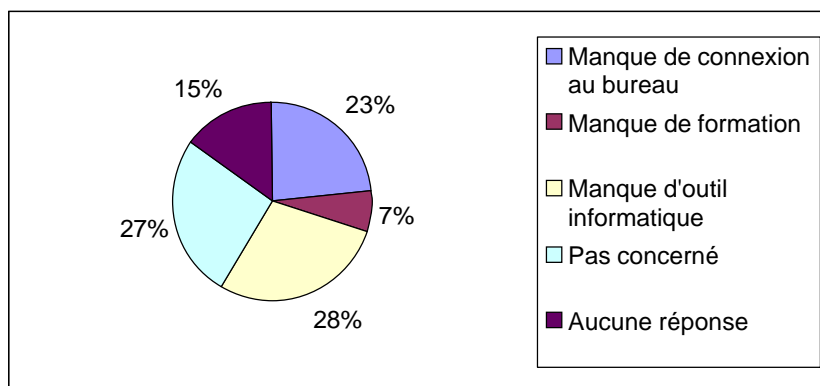
Sur les 60 questionnés, 71% affirment ne pas disposer de connexion Internet et 28,3% affirment en disposer (confère, tableau, n°22).

Tableau 23 : raisons de la non-connexion des agents à Internet

Pourquoi n'êtes-vous pas connecté à Internet ?	Effectif	Pourcentage
Manque de connexion au bureau	14	23,3%
Manque de formation	4	6,7%
Manque d'outil informatique	17	28,3%
Pas concerné	16	26,7%
Aucune réponse	9	15%
Total	60	100%

³⁹ cabinet AUREC et SOFIDEC.- Audit du système d'information de la caisse nationale de sécurité sociale : rapport diagnostic.- OUAGADOUGOU, 28 janvier 2002

graphique 7 : raisons de la non-connexion des agents à Internet



Selon, le tableau, n°23 et le graphique, n°7, les raisons avancées sont de plusieurs ordres :

- pour certains, leur bureau n'a pas de connexion (23,3%) : l'informatisation avance, mais les connexions Internet ne sont pas encore vulgarisées dans les directions régionales et les provinces ;
- pour d'autres, cela est lié au manque d'outils informatiques ((28,3%) et de formation (6,7%).

Les raisons avancées sont légitimes. Etant conscient de ce phénomène, une opération de formation à l'informatique a été entamée depuis 1999 et doit s'étendre à tous les agents de l'institution afin de faire de l'informatisation de l'institution une réalité. C'est donc dire que l'informatisation totale prendra en compte toute les composantes de l'institution.

Ceux qui en possèdent affirment s'en servir pour divers besoins (confère, tableau, n°24) :

- pour faciliter la communication et la recherche documentaire (10 questionnés sur les 17) : le courrier électronique a remplacé les lettres et le téléphone ;
- pour une bonne prise de décisions par la recherche de documentations (7 questionnés sur 17).

Tableau 24 : Pourquoi êtes-vous connecté à Internet?

	OUI	NON	PAS CONCERNE	TOTAL
Facilite la communication entre agents	10	7	43	60
Facilite une meilleure prise de décision	7	10	43	60
Facilite la recherche documentaire	10	7	43	60
Permet une ouverture vers le monde	4	13	43	60

- ✓ **12ème question : Pensez-vous que la prise en compte des archives de la documentation dans le cadre du schéma directeur informatique est nécessaire?**

Tableau 25 : appréciation sur la prise en compte des archives dans le schéma directeur informatique

Appréciation	Effectif	Pourcentage
Oui	56	93,3%
Non	2	3,3%
Pas concerné	1	1,7%
Aucune réponse	1	1,7%
Total	60	100%

Tableau 26 : Justification de la prise en compte de l'information documentaire dans le cadre du schéma directeur informatique

	Effectif	Pourcentage
Améliorer l'existant avec les NTIC	45	75%
Informatisation des archives : (numérisation, solution GED)	6	10%
Pas concerné	3	5%
Aucune réponse	6	10%
Total	60	100%

A la question n°12, (93,3% des agents questionnés) sont d'accord pour la prise en compte des archives dans le schéma directeur informatique (tableau n°25).

Pour, notre part, cela sera la bienvenue, étant donné les corrélations existantes entre cette informatisation et les documents. Sans archives ou de documents aucune informatisation, et l'informatisation ne suppose pas destruction des archives, bien au contraire, il faut les conserver pour leur valeur probatoire et de mémoire : il faut des documents pour extraire les données informationnelles afin de mettre en place l'informatisation, de même l'informatique

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

c'est la quincaillerie sans les informations ou les supports de premiers ordres, que sont les documents.

De même, cette prise en compte permet (cf. tableau n°26) d'améliorer leur durée de vie et facilite leur gestion, grâce à la numérisation. La solution GED et la mise en œuvre d'un système de records management peut faire l'objet d'insertion dans le schéma directeur.

Aussi, avec les moyens dont dispose le schéma directeur, le développement des progiciels de gestion informationnelle sera une opportunité.

- ✓ Il faut dire que dans le cadre du schéma directeur, les archivistes doivent être impliqués dans les processus de mise en œuvre des flux informationnelles, et dans l'élaboration des cahiers de charge que cela comporte : les archivistes et les informaticiens doivent nécessairement travailler ensemble dans la gestion des flux informationnelles.

Tableau 27 : Pourquoi la non prise en compte de l'information documentaire dans le cadre du schéma directeur informatique ?

	Effectif	Pourcentage
Autres raisons	1	1,7%
Pas concerné	57	95%
Aucune réponse	1	1,7%
Total	60	100%

L'actuel directeur de l'Informatique et de la statistique était le seul à ne pas prendre en compte l'informatisation des archives et de la documentation dans le schéma directeur informatique (confère, tableau n°27) : selon lui des progiciels spécifiques existent pour la gestion des archives et de la documentation étant donné que cette branche est une entité à part et les progrès ont tellement avancés qu'il est facile de trouver ces logiciels.

VII – SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- ✓ 13^{ème} question : quelles suggestions et recommandations faites-vous pour une organisation de l'information documentaire (archives, documentation) à la CNSS ?

Tableau 28 : Suggestions formulées par les questionnés pour une bonne gestion des archives et de la documentation au sein de la CNSS .

	Oui		Non		Aucune réponse		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Création d'une structure spécifique de gestion des archives et de l'information administrative	24	40%	33	55%	3	5,0	60	100%
Mise en place de locaux appropriés	23	38,3%	34	56,7%	3	5,0	60	100%
Recrutement et formation de personnel qualifié	20	33,3%	37	61,7%	3	5,0	60	100%
Audit et inventaire des archives	4	6,7%	53	88,3%	3	5,0	60	100,0
Elaboration de schéma directeur	8	13,3%	49	81,7%	3	5,0	60	100%
Sensibilisation du personnel sur l'importance de l'information documentaire	5	8,3%	52	86,7%	3	5,0	60	100%
Reconnaissance de la fonction documentaire	1	1,7%	56	93,3%	3	5,0	60	100%
Informatisation de l'information documentaire	21	35%	36	60%	3	5,0	60	100%

A la question de savoir quelles sont les suggestions et recommandations proposées par les enquêtés, les résultats ont donné les réponses suivantes par ordre de priorité :

- ✓ 40% des enquêtés souhaitent la mise en place d'une structure autonome, spécifique capable de traiter de tout ce qui relève des archives, de la documentation et de l'information administrative ;
- ✓ 38,3% des agents souhaitent qu'en plus de la création de la structure, que des moyens suivent et que des locaux appropriés soient mis en place pour la gestion et l'organisation et partant la bonne gestion de l'information documentaire ;
- ✓ 37% des agents mettent l'accent sur le recrutement et la formation du personnel. En effet de deux agents spécialistes, le personnel peut être étoffer et des séminaires de formations envisagés pour faire face aux besoins de l'heure en matière des gestion de l'information documentaire à l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication et de la spécificité de gestion des archives de sécurité sociale ;
- ✓ 35% des agents souhaitent une informatisation du domaine de l'information documentaire qui facilitera une gestion efficiente de l'information par l'amélioration de l'existant. La numérisation par la solution GED peuvent être envisagées sans oublier le microfilmage de certaines séries de documents surtout comptables ;
- ✓ Certains agents ont proposé aussi, l'élaboration de schéma directeur de gestion de la documentation et des archives (13%) ; la sensibilisation du personnel (8.5%) ; un audit et inventaire des archives (6,7%).

. Nous pensons que cela est une bonne chose dans la mesure où la gestion moderne des archives partant, la bonne organisation de l'information documentaire en vue de leur efficacité et fluidité passe par l'instauration dans les entreprises modernes des solutions GED.

IV.2 - Les bilans des résultats de la recherche

L'analyse des questionnaires, nous a permis d'avoir une idée sur les comportements des agents de l'institution en matière d'information documentaire :

En effet, les points saillants comme l'habitude de documentation des agents, la fréquence des documents consultés, la place des archives au sein de l'institution, la perception que se font les agents de l'information documentaire, eux qui sont les utilisateurs de sources archivistiques, le repérage de l'information, son financement, la place de l'outil

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

informatique dans l'environnement documentaire, autant de questions qui ont fait l'objet d'analyse.

En somme, le service en charge de la gestion des archives et de la documentation ne joue pas son rôle de gestionnaire du patrimoine documentaire, étant donné que la priorité est accordée au secteur des relations publiques et de la communication institutionnelle au détriment de la gestion documentaire. En outre, les spécialistes ne sont pas pleinement impliqués dans les actions de conception et de mise en œuvre des procédures de gestion de l'information documentaire.

Les agents enquêtés reconnaissent l'importance d'une bonne organisation et gestion des archives et de la documentation, mais déplorent le manque de techniques et normes appropriées pour sa gestion.

Le fonds documentaire est obsolète et le fonds d'archives laisse à désirer.

Au vu de tout ce qui précède, nous pouvons affirmer que la mise en place du système global de gestion de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sera un élément déterminant dans la gestion des archives, de l'information administrative et de l'information documentaire en général en vue de doter l'institution, d'outils de référence, préservant sa mémoire, et devenant de ce pas un instrument de prise de décisions stratégiques.

Pour ce faire, la volonté politique doit être affirmée par la mise à la disposition de la structure à créer, de moyens matériels, financiers, humains et législatifs.

Nos propositions de mise en œuvre d'un système de gestion globale de l'information documentaire s'articuleront autour de plusieurs axes .

**DEUXIEME PARTIE : SOLUTIONS INSTITUTIONNELLES :
PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS**

CHAPITRE : I - CREATION D'UNE STRUCTURE SPECIFIQUE CHARGE DE LA « GESTION DE L'INFORMATION DOCUMENTAIRE »

La première recommandation, est la mise en place d'une structure autonome de gestion de l'information documentaire. Cette structure sera hiérarchiquement dépendante de la direction générale en vue d'être une structure de coordination de la gestion de l'information documentaire au sein de l'institution. Cette structure permettra de propulser la fonction documentaire en rôles émergents autour de pôles définis par Christiane VOLANT⁴⁰ que sont :

- pôle méthodologique : assurer la cohérence du système d'information globale[...] pour en faire de l'ingénierie documentaire ;
- pôle stratégique : aider à la définition d'une politique d'information, participer à la réflexion stratégique de l'entreprise... ;
- pôle cognitif : aider à la résolution de problèmes, à la fertilisation de savoir.... ;
- pôle pédagogique : motiver les acteurs à l'utilisation des informations, former les usagers aux méthodes et techniques de recherches et de traitement de l'information ;
- pôle technologique : maîtriser les outils, adapter les avancées technologiques à un usage approprié ;
- pôle économique : apporter de la valeur ajoutée, assister le décideur et l'opérationnel en leur apportant une assistance informative ;
- pôle socio-économique : développer une véritable culture de l'information.

La structure à mettre en place doit être gérée par un spécialiste de l'information ayant une bonne connaissance des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les objectifs de cette structure sont :

- responsabilisation des cadres en charge de la gestion de l'information documentaire ;
- reconnaissance de la fonction documentaire au sein de l'institution, ce qui permettra d'organiser de façon scientifique les archives, partant de toute l'information documentaire et du même coup organiser le métier de gestionnaire des documents et de la documentation par la définition des différents postes y afférents au niveau du statut du personnel ;

⁴⁰ Du système d'information documentation au système d'information spécifique pour l'entreprise.- In : Documentaliste- Sciences de l'information,1995, vol.32, n°6.p.298.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- prise en charge des archives, depuis leur création, par la mise en place d'un système de records management en s'inspirant de la norme 15489.

Comme définit précédemment, un système, est un ensemble de règles, de méthodes, d'outils et de ressources visant à rassembler et à organiser des « documents utiles » de l'entreprise, ainsi que les informations concernant ces documents⁴¹.

Ce système est selon François BODART⁴², d'une construction formée d'un ensemble :

- d'informations qui sont les représentations partielles de faits qui représentent l'organisation ;
- de traitements qui constituent des procédés d'acquisition, de mémorisation, de transformations, de recherche, de présentation et de communication des informations ;
- des règles d'organisation qui régissent l'exécution des traitements informationnels ;
- des ressources humaines requises pour le fonctionnement du système d'information.

La gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina-Faso, inclura donc, la prise en charge des toutes les catégories de documents et de fonctions documentaires, sous la houlette d'une structure unique et autonome du point de vue administratif et technique au même titre que le « Système d'Information Spécifique pour l'Entreprise » (SISE) proposé par Christiane VOLANT dont le champs d'intervention est plus large car prenant en compte tout ce qui est information.

Sa finalité serait d'apporter l'information utile et innovante et d'accroître en tant que tel l'autonomie des agents en matière de recherche informationnelle.

la mise en place d'un réseau de correspondants archives dans toutes les directions de l'institution s'impose. Les correspondants archives auront un rôle déterminant dans la réussite du projet. Ils seront choisis sur des critères de connaissance de leur service et des documents produits au sein desdites entités.

La structure à mettre en place sera composée de trois sous systèmes intégrés que sont :

- le sous système gestion des archives courantes ;
- le sous système gestion des archives intermédiaires et définitives ;
- le sous système documentation

Quelles sont les fonctions de ces sous-systèmes au sein du système global ?

⁴¹ Voir mémoire DSSIC de Gora DIA, intitulé « la réorganisation de l'information à l'IFAN de l'UCAD : conception et organisation d'un système d'information intégré ».- p. 73

⁴² Bodart, François.- Conception assistée des systèmes d'informations et de communication.-2ed.- Paris : Masson, 1989.- 317p.- (Méthodes informatiques et pratiques des systèmes).

I.1.Le sous-système gestion des archives courantes

La prise en charge et l'organisation des documents dès leur création dépend de l'efficacité du système global de gestion de l'information documentaire à mettre en place : Jacques DUCHARME et al⁴³. ont insisté sur le fait que : « la gestion des documents s'étend à l'ensemble du cycle évolutif des documents depuis leur création jusqu'à leur destruction finale ou leur versement aux fonds d'archives en vue de leur conservation permanente[...] ».

La Caisse étant une institution tertiaire de prestations de prestations de sécurité sociale, est en contact avec de multiples partenaires, non seulement au téléphone, et dérivés mais aussi par courrier grâce aux documents produits et reçus. Elle doit gérer les documents internes qu'elle conserve comme preuve de ses activités, des transactions opérées, des relation entretenues avec ses partenaires. A cet effet, Michel ROBERGE⁴⁴ parle de la trilogie : « Information- décision- action ».

La gestion efficace des archives de l'institution, part de la prise en charge de tous ces documents au moment de leur conception et de leur entrée en son sein.

Le terme « courrier » renvoie à tous les documents (lettres, circulaires, rapports, correspondance, dossiers) qu'un expéditeur (courrier départ), transmet à un destinataire, (courrier arrivé). Il existe au sein de l'institution, comme dans tout organisme, deux types de courrier :

- le courrier interne : constitué de l'ensemble des documents produits et circulant entre les différents bureaux de l'organisme dans le cadre de la gestion d'une affaire. On trouve des circulaires, des décisions (nomination ou révocation signées par la direction générale), des actes de congés , qui sont signées par le directeur des ressources humaines), des notes de services. La plupart des courriers internes sont élaborés par la Direction des ressources humaines pour la gestion de la carrière des agents ; par la direction générale pour la prise de décisions et les directions régionales ;
- le courrier externe : ce sont les documents que l'organisme envoie à d'autres personnes privées ou publiques et les documents provenant de ces derniers (le cas d'une correspondance adressée au directeur de la Banque Commerciale du Burkina (BCB) par le directeur général de la Caisse relative aux modalités de participation aux

⁴³ DUCHARME, Jacques et al.- L'interdépendance des archives et de la gestion des documents : une reproche globale de l'archivistique.-p.17.

⁴⁴ L'essentiel de la gestion documentaire ;-p.8.5

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

délibérations de l'institution), des ampliations de décisions adressées aux partenaires de l'institution, des correspondances à ventiler.

La gestion du courrier se définit comme le fait de⁴⁵ :

- recevoir, trier, dépouiller, acheminer, contrôler, et distribuer le courrier à l'arrivée ;
- faire la levée, trier et distribuer les documents qui viennent de l'institution ou de la direction générale ;
- faire la levée, préparer, trier, contrôler et expédier le courrier au départ.

La gestion de des correspondances au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale reste traditionnelle : manque de matériels de classement adapté , enregistrement manuel du courrier, non suivi des dossiers une fois distribués, repérage difficile une fois passé le cap des archives courantes.

Il existe deux bureaux à la direction générale pour la gestion du courrier : deux agents (une secrétaire à l'entrée du bâtiment et un agent de bureau au niveau du secrétariat particulier du directeur général).

A BOBO-DIOULASSO et dans d'autres directions, les secrétaires et les agents de guichets sont chargés de la saisie et la gestion des documents actifs internes et externes .

La création d'un sous système gestion des archives courantes, sous système de la gestion de l'information documentaire à mettre en place permettra :

- une meilleure lisibilité dans la prise en charge des documents et des archives dès leur création ;
- une réduction des pertes de courrier et documents, favorisant ainsi un meilleur rendement en diminuant la lenteur administrative et faisant de la gestion des documents, un outil de gestion stratégique avec en prime de la valeur ajoutée.

Ainsi, le gestionnaire de l'information documentaire participera à la prise en charge des documents dès leur création et aura un droit de regard sur l'élaboration des formulaires (concept diplomatique des documents, élaboration de manuel de duplication de documents par la gestion des ampliations...) en vue de leur harmonisation, ce qui favorisera sans nul doute la diminution de la consommation paperassière par une gestion plus efficiente des documents ;

- une gestion efficace et rentable des documents actifs, par la mise en place de méthodes et procédures de records management (sélection, enregistrement,

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

classement, élaboration e plan de classement, indexation des documents), qui permettront l'accès rapide à toute l'information disponible nécessaire à une prise de décision ou à un avis éclairé, à un meilleur contrôle par les différentes structures de la caisse ;

- une rationalisation de l'utilisation de l'espace et des équipements de classement des documents, favorisant ainsi, la concertation entre gestionnaires des documents et informaticiens ;
- l'installation de logiciels spécifiques à déterminer pour la gestion des archives et documents ;
- une gestion de l'entrée , de la sortie et de la conception des documents internes ;
- un droit de regard sur le sort qui est réservé aux documents après leur durée d'utilisation administrative (DUA).

Pour ce faire, il faudra :

- définir le rôle de chaque intervenant (producteurs et gestionnaires de documents) ;
- impliquer les agents à tous les niveaux : faire comprendre aux agents leur responsabilité dans la phase de création, de production et de conservation de documents ;
- mettre en place des postes de classement afin de faciliter la gestion des archives courantes, leur transfert au niveau des locaux de pré-archivage et permettre au responsable de suivre la gestion des dossiers : un plan de classement, des méthodes d'enregistrement et des index seront définis grâce au manuel de procédures à mettre en place.

Pour ce qui est de la gestion du courrier, le sous-système aura pour principaux rôles de coordonner :

- le tri, la distribution, l'acheminement, la préparation, le suivi et l'expédition du courrier au départ) ;
- la distribution et le tri du courrier à l'arrivée et en interne ;
- la maintenance d'un système de vérification et de suivi efficace pour la courrier trié afin de minimiser les erreurs de distribution et de faciliter le suivi des affaire en cours ;
- l'opposition de signature pour les envois recommandés ;

⁴⁵ Archives Nationale du Canada.- La gestion du courrier au sein des ministères et organismes gouvernementaux.- ANC, 1979.- 72p.- voir. p. 1

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- ce système aura pour finalité, la mise en place d'un plan de gestion efficiente des documents à la base en vue de faciliter la passage des documents actifs à la phase de sémi-activité et faciliter leur transfert dans les normes au dépôts historique ou au centre national des Archives ; jacques DUCHARME et Jean- jacques ROUSSEAU⁴⁶ ont fort justement bien vu en disant que « le records management s'intéresse à la genèse de chaque document pris individuellement, au formulaire administratif, au nombre d'exemplaires, au cheminement du papier reçu à travers les services jusqu'à la conception, à la rédaction, à la dactylographie du papier expédié . Ainsi, le records management , prend en main l'ensemble du paperwork du point de vue de l'organisation des bureaux et spécialement sous l'angle de la normalisation du travail et du matériel, voire de la formation du personnel administratif[...]. L'archiviste doit avoir un droit de regard sur la naissance des archives [...] , il a aussi le devoir de s'intéresser à leur « phase prénatale » ; ce sous-système doit nécessairement s'impliquer dans les processus de gestion des documents depuis leur création jusqu'à leur destruction ou conservation définitive .

Dans les grandes directions comme BOBO-DIOULASSO il sera mis en place des structures de gestion documentaire. Elle auront pour rôle, de capitaliser toutes les sources documentaires existantes (archives et documentation) qui sera sous la responsabilité de la structure en charge du système global de l'information documentaire .

Le responsable de la gestion des archives courantes au niveau du siège, aura entre autre pour tâches de :

- superviser les différentes activités inhérentes à la gestion du courrier : s'acquitter des tâches de coordination, y compris la gestion du courrier, en mettant en application les principes de gestion appropriés dans la réception, le tri, le dépouillement, l'acheminement, le contrôle et la distribution du courrier à l'arrivée . De même, le responsable fera la lavée, le tri, la distribution du courrier au départ, la rédaction des procédures de travail et leur revue continue, l'établissement et la maintenance d'horaire de distribution et de levée du courrier) ;
- s'impliquer dans l'élaboration des procédures de conception et de suivi des documents et des dossiers au sein de l'institution, en vue d'une meilleure traçabilité de l'information et la facilitation de leur prise en charge au service des archives définitives après leur phase de sémi-activité.

⁴⁶ DUCHARME Jacques ; ROUSSEAU Jean-Yves.- L'interdépendance des archives et de la gestion des documents : une approche globale de l'archivistique.-p.14

Le responsable de la structure documentaire doit être capable de faire de la conception, de la mise en œuvre, de la maintenance du système, de la définition des procédures et de la formation des utilisateurs défini par la norme ISO15489. Le responsable doit en outre avoir un niveau de formation appréciable (connaissance en gestion de l'information documentaire et en records management), favorisant ainsi, la prise en charge du service en mettre en oeuvre.

- trois agents : secrétaire ou agent de bureau (dont l'un gèrera les courriers à l'arrivée et l'autre les courriers au départ) ; un planton (chargé de la distribution et de la ventilation du courrier interne et l'autre de distribution et de la ventilation du courrier interne et externe). Ces agents seront sous la responsabilité du responsable du sous système

L'équipement en matériel informatique du sous système s'impose : (micro ordinateur, logiciel de gestion du courrier, tel le logiciel AGORA utilisé chez le Médiateur du Faso (Burkina-Faso), qui est un logiciel de gestion et de suivi du courrier avec plusieurs fonctionnalités que sont :

- la recherche d'un dossier par nom du réclamant et par numéro ;
- la consultation, c'est à dire du document lui-même sous la forme électronique (GED) ;
- la consultation du parapheur ;
- possibilité de faire des recherches croisées par la spécification de plusieurs critères de recherche ;
- la facilité de faire l'impression des documents souhaités

Dans les autres directions, la gestion des archives courantes sera sous la responsabilité des secrétaires de direction et dans les services provinciaux, le courrier sera géré par les secrétaires sténo dactylographes.

I.2- Le sous système archives et gestion des archives intermédiaires et historique

Ce sous-système prendrait en charge la gestion des archives intermédiaires et définitives. Il comportera les fonctions suivantes :

I.2.1- la fonction de traitement

Elle consistera au triage, au classement et à l'analyse des documents existants au sein des bureaux dans un parfait état de gestion. Nous pouvons trouver ces documents qui constituent des archives intermédiaires et inactives au sein des secrétariats et au sous sol du nouvel immeuble conservés dans les armoires.

le tri sera basé sur les trois méthodes définies par Xavier LAUBIE, attaché de conservation aux Archives Départementales des Côtes d'Amor⁴⁷, que sont :

1- l'évaluation des fonds ou des documents à traiter qui se résume ainsi qu'il suit :

- la connaissance du fonds à trier : un accent particulier sera mis sur un sommaire inventaire de ces documents, voire leur typologie, leur date et le type de classement adopté.

Les documents conservés par les secrétariats sont composés essentiellement de correspondances internes et externes, des décisions émanant de la direction générale, de la direction des ressources humaines, de la direction comptable et autres services producteurs de documents). Ces différents documents qui datent des années 1972 à nos jours, sont conservés dans un parfait état dans des chronos ; Leur gestion ne poserait pas de difficulté ;

- la définition des objectifs du tri : cette opération favorisera l'allègement des chronos, qui renferment des pelures, des brouillons et de multiples exemplaires de copies de documents, gonflant inutilement les chronos. L'opération de tri, permettra aussi, un repérage de certains documents et la mise en place de postes de classement au sein de ces entités

- la détermination des critères de tri : nous serions tentés dans ce cadre de faire des tris chronologiques pour les documents qui sont dans les chronos, des tris thématiques pour les dossiers du personnel et allocataires compte tenu des sous dossiers qui les composent et même des tris alphabétiques pour les dossiers nominatifs existants.

2- la phase d'exécution de l'opération de tri consistera à :

- indiquer clairement la méthode de travail retenue pour mener de telle opération de tri : le tri se fera en conformité avec le tableau de conservation en tenant compte des recommandations des autorités de la Caisse : en effet des instruments juridiques (code

⁴⁷ Priorité au tri .-In :Archimag, n°82, mars 1995.-p42

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

de sécurité sociale, code des impôts, code du travail, statut du personnel, convention collective interprofessionnelle) et des actes administratifs (les circulaires, les notes de services et décisions) seront employés pour la facilitation dans les règles de l'art de ces opérations de tri ;

3- le bilan du triage :

- il consistera à enregistrer et dresser un bilan de toute politique d'élimination (volume au départ et résultat obtenu) : un rapport final sera élaboré à l'intention des responsables pour le suivi et la pérennisation de cette opération de tri ;

I.2.2- le classement des documents

Il se fera par pièces à l'intérieur des dossiers sémi-actifs et inactifs (dossiers nominatifs du personnel et prestataires) et par dossiers en fonction du cadre de classement (les classements adoptés dans la gestion des dossiers allocataires, du personnel et employés sont d'ordre alphabétique). Le triage des documents se fera à la base, depuis la phase de création des documents jusqu'à son classement comme archives définitives : En effet, notre implication dans la gestion à la base des archives reste une nécessité afin de décongestionner et de maîtriser les documents et dossiers depuis leur création. Cela est d'autant plus important que des dossiers entiers ont été perdus suite au suivi d'une affaire : cas des dossiers de reconstitution de carrière ou de demande de réhabilitation administrative.

I.2.3- Analyse

Les documents seront analysés, côtés et classés dans des boîtes d'archives ou sanglés : la prise en charge de ces documents après leur traitement consistera à leur intégration au sein d'une salle de conservation qui sera définie à cet effet. L'utilisation de boîtes d'archives standards sera conseillée. Elles seront achetées sur la place du marché ou feront l'objet de commande.

I.2.4- La fonction de conservation

La fonction conservation consistera à la gestion à long terme des documents qui n'ont plus de valeur administrative probante (les documents comptables et essentiels, les dossiers du personnel et employeurs). Certains dossiers, comme ceux des prestations seront conservés pendant un certain temps, en tenant compte du calendrier de conservation et des textes en

la matière et feront l'objet de microfilmage et d'échantillonnage ; en vertu de leur caractère de mémoire, certains documents seront transférés au Centre national des Archives. Pour que cette fonction joue pleinement son rôle, il faut mettre en place des conditions idoines pour la conservation des documents (un dépôt répondant aux normes de conservation, des équipements (mobilier de rangement et d'archivage) qui va des rayonnages d'archives) adaptés.

D'ores et déjà, la prise en charge du passif conservé au service promotion des assurés sociaux qui fait déjà l'objet de traitement sommaire nécessite une conservation définitive conformément à leur valeur probante et historique et conformément aux textes légaux.

I.2.5- La fonction de diffusion

Elle doit se faire en tenant compte des règles de conservation édictées par la commission des archives qui sera mise en place .

Dans, une opération de GED et de records management, seul les services intéressés pourront consulter leurs documents à partir de mots de passe. Des restrictions d'accès peuvent être appliquées à certains agents ne faisant pas partie du service.

Des instruments de recherches doivent être élaborés afin de faciliter la consultation des documents et d'avoir une vision globale du fonds disponible (répertoire corporatif des documents administratifs, guides thématiques...).

D'ores et déjà, certains documents ne pourront être consultés que par les agents de ces services, véritables utilisateurs de leurs documents : ce sont les dossiers du personnel pour la gestion de la carrière des agents, les dossiers allocataires pour la gestion des prestations, les dossiers employeurs pour la gestion et le suivi des cotisations des employeurs, les dossiers de gestion d'affaires (dossiers sensibles) qui sont gérés entre la direction générale et les ministères ou certaines directions.

I.3- Le sous système documentation

Selon Michel J⁴⁸ : « la documentation assure plusieurs missions [...]. Elle est la clé du système de veille informative [...], elle est une ouverture sur le monde interne de l'entreprise, assurant par là, la fluidité des échanges d'informations. Elle est un support logistique des activités quotidiennes en aide à la décision, elle devient un document-action ; Par ailleurs, elle contribue largement à la stimulation de la

⁴⁸ de la créativité en documentation. Autres perspectives pour la formation.- In : bibliothèques de France, t.35.- 1990.- pp.193-201

culture d'entreprise et peut constituer un ferment de développement d'une culture générale professionnelle [...] »

La dynamisation de la structure en place au sein de la Caisse s'impose d'elle même net est nécessaire en vue de lui donner toute la dimension définie par J .Michel .

Ce sous-système documentation aura pour missions essentielles de :

- fournir aux agents et usagers externes de l'institution, un appui documentaire et informationnel sur la sécurité sociale ;
- d'acquérir de la documentation en fonction des besoins des agents ;
- de diffuser des dossiers documentaires et autres outils d'informations à l'intention des agents ;
- de développer une coopération poussée avec d'autres structures surtout le centre de documentation de l'Association Internationale de Sécurité Sociale et les centres documentaires d'autres Caisses de sécurité sociale ;
- d'offrir des services de références en orientant les utilisateurs vers les centres de ressources appropriés ;
- d'informer et de renseigner les usagers sur la sécurité sociale.

Pour atteindre ces objectifs, les fonctions suivantes doivent être développées :

I.3.1-l'acquisition des documents

En vue d'accroître son fonds et de le rendre conforme aux désirs des agents, l'achat d'ouvrages est le mode le plus approprié afin d'améliorer la qualité du fonds documentaire.

Une commission d'acquisition devra être mise en place et regrouper cinq à dix membres comprenant les agents des différentes directions . Cette commission aura pour rôle de se pencher sur les propositions faites par les agents suite à des enquêtes qui seront menées.

Une autre solution est l'acquisition par dons ou coopération de documents grâce aux institutions de sécurité sociale comme l'Association Internationale de Sécurité Sociale (AISS) ; la Conférence Interafricaine de Prévoyance Sociale (CIPRES) ; l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ; le Centre Régional Africain d'Administration du Travail (CRADAT) et les institutions de sécurité sociales d'autres pays comme la France qui

possède déjà un portail dans le domaine qui est : www.Secu.com , le panorama de l'actualité Internet dans le domaine de la sécurité sociale animé par Gérard BIETH⁴⁹.

Un accent particulier doit être mis sur l'abonnement des périodiques dans le domaine de la sécurité sociale, la prévention du travail et maladies professionnelles et le droit du travail . L'abonnement aux journaux est nécessaire et les agents doivent faire des efforts pour remettre un exemplaire des études et rapports dont ils sont les concepteurs suite à des missions qu'ils auront effectué à l'intérieur et à l'extérieur du pays..

La mise en place d'un portail d'entreprise, par l'intermédiaire du site de l'institution sera un puissant outil qui favorisera la diffusion de ces documents.

I.3.2-le traitement des documents

Les opérations suivantes son à menées :

:

- Ø l'enregistrement : un registre d'entrée sera mis en place pour l'enregistrement des documents avec tous les éléments d'identification ;
- Ø le bulletinage : elle consistera au pointage des périodiques et des revues que la Caisse aura acquis, ce qui permettra de suivre les commandes. Il faut noter qu'actuellement, l'institution est abonnée à peu de périodiques. Donc, il faut convaincre les responsables sur la nécessité de s'abonner de nouveau ;
- Ø l'estampillage : l'institution doit disposer de cachet pour une appropriation de tout document acquis ou conçu par elle.
- Ø l'analyse documentaire : : elle consistera à faire le référencement, le résumé et l'indexation des différents documents en vue de constituer un véritable catalogue ou base de données ;
- Ø le classement de documents se fera en fonction des thématiques retenus et en s'appuyant sur les systèmes de classifications normalisés (DEWEY et CDU). Les périodiques et revues seront classés dans les boites d'archives en fonction des titres et seront gérés par le fichier Kardex qu'il faut payer.

I.3.3-la diffusion de l'information

Elle se fera par la mise à disposition de produits documentaires susceptibles de répondre aux besoins des utilisateurs . les dossiers documentaires conçus sur les thèmes les plus en vue au

⁴⁹ Chargé de développement des Nouvelles Technologies à la Caisse Primaire Maladies d'Annecy.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

sein de l'institution, tels les dossiers sur profils concernant chaque directeur ou personne ressources (des Who's Who), l'historique et les évolutions de l'institution seront élaborés ; en outre, un journal interne de l'entreprise doit être mis en place : pour ce faire le journal « echo-cnss » doit être relancé.

La mise en œuvre d'une base et banque de données documentaire favorisera la consultation des documents, et permettra de mettre en place pour la direction des ressources humaines une bases de données des demandeurs d'emplois.

Après avoir mis en place la structure institutionnelle, il sera urgent de mettre à sa disposition des locaux appropriés.

CHAPITRE II - CONSTRUCTION , EQUIPEMENT DE LOCAUX APPROPRIES ET RECRUTEMENT DE PERSONNEL

Une gestion efficiente et professionnelle des archives et de la documentation nécessite un local de conservation et de gestion répondant aux normes et caractéristiques internationaux. (architecture, conditions ergonomiques et climatiques).

Le matériel doit aussi être adapté aux différentes fonctionnalités (duplication des documents ; appareils de micro filmage et de reprographie ; déchiqueteuses ; aspirateurs).

Le sous système archives sera composé de locaux formés de l'ensemble des bureaux regroupés en postes de classement au niveau des services et directions, en sections de pré archivage au niveau des directions régionales (chargés de la conservation des documents semi actifs) qui aura pour vocation première, le décongestionnement des espaces et des bureaux et en dépôt d'archives historiques pour la conservation des archives de valeur non seulement historique mais aussi de valeur légale.

Les locaux construits abriteront le fonds documentaire du sous système documentation. Il se caractérisera par les mêmes normes de construction.

Avec la décentralisation du système de gestion de l'information, il sera mise en place dans les directions régionales, des sections de gestion de l'information documentaire qui seront gérés par des agents commis à cette tâche et qui sont capables de prendre en charge la gestion

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

des documents depuis leur création jusqu'à leur transfert au dépôt de conservation des archives historiques..

Le point focal de la structure centrale et sa coordination seront basé au siège de la Caisse. Pour la gestion de la structure centrale, la construction du dépôt s'avère nécessaire et l'affectation d'agents qualifiés doit s'en suivre (agents de classement, archivistes et conservateurs).

La mise en place des locaux centraux des gestion des archives doivent répondre aux conditions architecturales acceptables (emplacement ; sécurité ; conditions climatiques et ergonomiques) ;

La Caisse, prenant conscience de la valeur de l'information documentaire doit envisager construire un local spécialement pour la mise en œuvre du système d'information documentaire :

La construction doit se faire en connivence avec le responsable de l'information documentaire et la Direction des Investissements et de la gestion Immobilière (DIGI), direction en charge de la gestion immobilière.

Nous avons même proposé à l'issue d'un séminaire sur « le système d'archivage et la gestion électronique des documents » tenu en Abidjan, qu'avec la construction du Centre de Formation Professionnelle qui était en cours, il serait indiqué de construire la structure en charge de l'information documentaire en son sein, comme une entité à part. Malheureusement, cela n'a pas reçu un écho favorable, mais nous pensions qu'il n'est jamais trop tard pour le faire étant donné que l'espace existe au sein de ce centre pour cette construction.

Une fois les missions et les objectifs en matière des gestion documentaire sont définis, la Caisse Nationale de Sécurité Sociale doit se donner les moyens. Pour ce faire, une répartition des tâches pour le personnel doit être opérée : la description des postes en vue de préciser les attentes, les objectifs les responsabilités des agents .

Le personnel suivant doit être un minimum :

- un agent de liaison, chargé de la transmission du courrier en interne ;
- deux secrétaires, dont l'une au niveau de la structure de coordination en vue de la gestion et de la saisie de tous documents et instruments de recherches entrant dans le cadre du service et l'autre du sous système en charge des archives courantes ;
- au minimum, cinq aides- archivistes ayant le niveau du BEPC, qui seront chargés de certains travaux d'organisation et de traitement des archives courantes et intermédiaires ;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- trois documentalistes ou archivistes diplômés d'une école reconnue qui seront chargés de la gestion administrative et technique de chaque sous-système ;
- un conservateur en chef en charge de la gestion, de la coordination technique et administrative des trois sous système et des différentes relations avec les autorités et les partenaires ;
- au niveau des directions régionales , les agents de classement seront recyclés en vue de pouvoir prendre en charge des dossiers de mandats au sein de leurs services ; Ils seront sous la supervision administrative des directeurs régionaux et sous la supervision technique du responsable de la structure documentaire qui décide de l'application de la politique documentaire de la direction générale.

Les agents doivent être formés aux Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication.

CHAPITRE III – L'AUDIT ET L'INVENTAIRE DES ARCHIVES ET DE LA DOCUMENTATION

« Conduire un audit signifie établir le diagnostic d'une situation dans une perspective de compréhension et de prise de décision . L'objectif est de comprendre les caractéristiques d'une situation présente et de les intégrer dans une conduite d'un projet en cours »⁵⁰. C'est un outils stratégique de management .

Afin de pouvoir travailler sur des bases saines, il sera opportun pour la Caisse nationale de sécurité sociale et le responsable en charge du service documentaire de procéder à un audit de l'information documentaire.

Pour ce faire un inventaire qualitatif et quantitatif des documents de l'institution sera envisager. Cet audit doit être commander par la direction générale. Son externalisation est souhaitable afin d'être plus objective et de mettre la direction devant ces responsabilités en vue de prendre des solutions idoines pour la gestion de cette information documentaire.

Nous avons constaté qu'au sein de l'institution, il existe une documentation disparate (documentation du service prévention, documentation à la DRB, et documentation conservée par les différents responsables) qu'il est bon d'organiser en une entité unique, sur des bases scientifiques.

De même cet audit nous donnera une idée sur la situation des archives depuis la création de la Caisse jusqu'à nos jours (documents existants en métrage linéaire, sa qualité, les périodes

⁵⁰ Almeida, Nicole d' ; Libaert Thiery.- La communication interne de l'entreprise.- Paris : Dunod, 2002 .- 122p.

de création des documents, leur état de conservation, leur typologie, leur lieu de localisation, les mesures d'urgence à prendre en vue de leur gestion ...).

Une première opérations d'inventaire avait eu lieu avec le cabinet SIEGO, mais, les résultats, à notre connaissance, n'ont pas été mis à la disposition de la direction générale.

CHAPITRE IV – L'ELABORATION DE TEXTES REGLEMENTAIRES

La gestion de l'information documentaire au sein de la caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) doit être sous-tendue par la mise en œuvre d'un armada de textes réglementaires. Ces textes doivent être conformes aux recommandations stipulées par la loi n° 061/98/AN du 22/12/1998 relative aux Archives Nationales, et au titre I du décret n° 2001- 266/PRES/PM du 06/juin 2001 portant attributions, organisation et fonctionnement du Centre National des Archives .

La conception de ces textes réglementaires (décision portant conservation des documents administratifs décision portant organisation des archives) doit être appuyée par la direction générale de l'institution et être effective.

documents d'archives compte tenu de leur caractère de preuve au sein des administrations.

CHAPITRE V- LA COMMISSION DE GESTION DE L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

Organe de régulation, de gestion et d'organisation des archives et de la documentation, cet instrument capital de gestion doit être mis en place dans les meilleurs délais par la direction générale. Elle sera composée des principaux directeurs de l'institution que sont :

- le directeur général ou le secrétaire général (premiers gestionnaires de l'institution qui seront d'office président de la commission) ;
- le directeur des ressources humaines (membre) dont le rôle est indispensable dans le recrutement d'agents, dans leur perfectionnement et formation et aussi compte tenu de la documentation produite (dossiers de personnel) par cette direction ;
- le directeur administratif financier et comptable (membre) et cela en raison des documents vitaux qu'il gère, mais aussi en vertu de son rôle d'argentier : une fois convaincu du rôle des archives, cette direction sera d'un appui essentiel dans le déblocage des finances) ;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- le directeur de l'informatique et de la statistique (membre), pour gérer non seulement, le système d'informations automatisé, mais aussi pour jouer un rôle d'appui important à l'informatisation des archives, par sa prise en compte dans la schéma directeur informatique. De même, une collaboration doit être instaurée, entre cette direction et la structure documentaire dans la cadre de la gestion du flux documentaire ;
- le directeur du recouvrement et du contentieux (membre), compte tenu de la première fonction de cette direction dans la collecte des fonds financiers et la gestion des employeurs et de leurs cotisations. Cette direction doit faire l'objet d'une attention particulière compte-tenu de la sensibilité des informations gérées ;
- le directeur régional de Ouagadougou (membre), en ce sens que cette direction regroupe tous les services existants au niveau régional ;
- le directeur régional de BOBO-DIOULASSO (membre), en vertu de son rôle de poumon économique du pays et de l'importance de la direction en dehors de la capitale politique;
- de la cellule juridique et du contentieux (membre), dans le sens des compétences juridiques qu'elle fournira pour la mise en place des instruments de gestion des archives et de la documentation ;
- de la structure en charge de la gestion de l'information documentaire(vice-présidence), en vertu de ses compétences techniques en matière d'archivage et de gestion documentaire et du fait qu'elle est la structure en charge de la gestion documentaire.

Cette commission aura pour missions de :

- mener des réflexions en matière de gestion et d'organisation des archives ;
- déterminer la stratégie et les normes de collecte et d'acquisition des documents ;
- définir les contours du calendrier de conservation ;
- discuter et trancher sur toutes questions relatives à la gestion des archives et de l'information documentaire au sein de l'institution.

Cette commission aura autorité sur tous les documents qui appartiennent à la Caisse, décidera de leur élimination, de leur transfert et des procédures de classification à mettre en oeuvre .

Pour ce faire, des moyens financiers , matériels et humains adéquats doivent être dégagés pour une gestion et organisation des archives et de la documentation.

**PARTIE III : SOLUTIONS TECHNIQUES : PROPOSITIONS
ET RECOMMANDATIONS**

CHAPITRE I - DEFINITION D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE

Une politique permet de coordonner et de centraliser les décisions, afin de gérer les situations répétitives de manière cohérente et uniforme. Elle exprime des lignes de conduites générales et laisse une marge de manœuvre dans son application, face à des problèmes particuliers (BERGERON, 1996,13)⁵¹.

la politique archivistique, selon, carole COUTURE, et Marcel LAJEUNESSE,⁵² est « une façon concertée et réfléchie de mettre en place les moyens qui permettent d'organiser et de traiter de façon efficace et rentable, l'ensemble des documents que produits une organisation dans le cadre de ses activités ». cette politique sera élaborée par les spécialistes de l'information documentaire et entériné par la direction générale, maître d'œuvre et garant de toute politique d'entreprise.

Pour son implantation, l'appui de la direction générale de la Caisse est nécessaire pour l'allocation de ressources , humaines, matérielles et financières.

Les objectifs de cette politique documentaire sont entre autres de :

- favoriser une gestion efficace et rentable des informations contenues dans les documents administratifs de l'institution par la conception, le développement, la mise en œuvre et la mise à jour d'un système corporatif et intégré de gestion au même titre que la gestion des ressources humaines, des ressources financières ;
- favoriser l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour optimiser la gestion de l'information documentaire (mise en place d'une Ged et d'un système de Records Management pour la gestion des archives courantes) ;
- permettre à l'organisme de mettre en place des mesures qui s'imposent pour assurer le contrôle, l'intégrité, la sauvegarde et la confidentialité de l'information contenue dans ses documents administratifs (tableau de gestion ; inventaire des documents au sein des structures de l'institution ; mise en place de textes réglementaires tel une décision portant modalités de communication de documents) ;

⁵¹PERIAT, Nicole.- politique de gestion du courrier électronique : des mesures à prendre ; in Archives, vol. 29, numéro 1, 1997-1998.p.14

⁵² In actes du colloque sur « la gestion des archives courantes et intermédiaires : politique et pratique. Dakar, 15-19 juin, 1998, BIEF .

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- mettre à la disposition de ses agents et ses usagers une documentation appropriée et fiable afin de prendre, pour les uns, des décisions éclairées et pour, les autres, avoir, la possibilité de s'informer, de se former aux notions de sécurité sociale et autres activités connexes ;
 - établir les responsabilités des intervenants internes en matière de gestion et de production des documents administratifs (les agents doivent être impliqués dans la gestion des documents) ;
 - mettre en oeuvre un répertoire corporatif des documents, afin de faciliter le repérage et la gestion des documents actifs et sémi-actifs ;
 - élaborer des outils de gestion surtout un manuel de procédures pour l'exécution des tâches ou activités ;

La politique documentaire qui doit être mise en place, nécessite la prise en compte de l'information administrative, des archives et de la documentation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

I.1-La politique de gestion des archives

Cette politique sera centrée sur la rédaction d'outils de gestion suivants :

I.1.1- La charte d'archivage

Les archives, constituent pour toute organisation, une source d'information capitale pour une prise de décision adéquate dans le cadre de l'exécution de différentes activités.

La charte d'archivage, principes politiques généraux , selon Marie-Anne CHABIN⁵³, se définit comme « les procédures internes qui balisent l'organisation de la collecte, de la conservation et de la communication des archives au sein d'une entreprise donnée ». La Caisse a donc intérêt à bien gérer ses archives et à leur assurer une conservation optimale aujourd'hui et dans le futur.

Les autorités de la CNSS doivent adopter une série de dispositions officielles par rapport au traitement des documents d'autant plus que les archives sont : « la justification des droits », selon la loi française sur les archives du 03 janvier 1979.

Ces dispositions doivent dans les grandes lignes, définir le programme de gestion des archives (les supports visés que sont le document papier produit par la majorité des services et qui représente plus de 70% de la masse documentaire ; les documents informatiques produits et gérés par la direction informatique ; les bandes et cassettes gérées par la direction de la

⁵³ CHABIN, Anne- Marie.- Le Management de l'archive.- Paris : Hermès Sciences Publication, 2000.- 246p.voir.p.190

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

prévention , de l'action sanitaire et sociale). Les personnes impliquées dans le programme doivent être identifiées, et les responsabilités dégagées par l'attribution de rôles (désignation d'un responsable chargé d'appliquer la politique documentaire qui ne peut être que le responsable de la structure documentaire à mettre en place). Pour mener à bien cette mission, il faut définir dans le cadre de la gestion des archives de la CNSS, une politique de traitement axée à court et à long terme sur certains éléments axés sur les opérations suivantes :

Ø Le traitement des archives courantes :

- Les normes applicables au classement, au repérage et à la conservation des documents seront définies dans cet outil en tenant compte de la norme ISO 15489 portant records management (exigences, conception, procédures, contrôle et audit)

Les opérations suivantes seront balisées :

- l'élaboration d'un système de classement pour le repérage facile et rapide des documents ;
- la mise en œuvre d'une procédure prenant en compte la création, la sélection, la durée de conservation des documents dans les bureaux, compte tenu de leur nature.

Ø Le traitement des archives intermédiaires

Pour les documents semi-courants, il convient dès le départ :

- de désigner les lieux officiels de traitement et de conservation (des dépôts de pré-archivages seront mis en place au sein des directions) ;
- de déterminer les normes qui régissent le transfert des archives qui ont perdu leur utilité courante, vers les lieux de traitement ou de conservation : mis en place de calendrier de travail ; traitement de fonds ; transfert vers les lieux de conservation ;
- définir les étapes du traitement : tri et élimination ; classement ; inventaire...
- mettre en place un système GED et de Records Management par la définition des procédures, afin de faire des deux phases des archives des éléments de gestion stratégique de l'information.

Ø Le traitement des archives définitives

Les archives ayant valeur de preuves ou de mémoire feront l'objet de conservation par l'élaboration de normes spécifiques . Leur gestion dépendra du calendrier de conservation mis en place. Par contre, la gestion du passif, se fera par l'externalisation : une partie de ce passif fait l'objet de sous traitance actuellement, suite au recrutement de quelques agents titulaires du baccalauréat pour la récupération et le sauvetage de certains documents

comptables qui avaient fait l'objet de traitement par le cabinet « SIEGO » et transférés dans des conditions déjà à énumérées plus haut.

Ø Les documents essentiels

- La charte d'archivage consistera à déterminer les règles à appliquer pour identifier et protéger les documents essentiels. Il s'agira de désigner les documents qui sont dits essentiels à la Caisse et de prévoir leur reproduction ou leur entreposage dans les conditions de sécurité.

Ø Les délais de communicabilité des archives

Le manuel de procédures définira les règles à faire respecter lors de la consultation des documents.

Les délais de communicabilité est l'un des éléments fondamentaux dans le domaine des archives : toutes les archives de la CNSS ne peuvent pas être accessibles aux agents et aux usagers. Certains sont confidentiels, (documents essentiels, les dossiers de personnel) ; d'autres sont consultables en vertu des délais de conservation (documents financiers, dossiers de prestations).

Les modalités de consultation tant en interne qu'en externe doivent être précisées.

-I.1.2- la mise en place d'un manuel de procédures de gestion documentaire

Le manuel de procédures de gestion documentaire, inclura les normes, les procédures, les outils de traitement et de gestion des documents.

L'outil à mettre en place, doit être analysé sous forme d'actions ou tâches et cela conformément aux procédures existantes élaborées par l'Association des Archivistes français⁵⁴. Parmi ces activités, nous pouvons citer :

- 1- l'élaboration du tableau de gestion des archives ;
- 2- l'élaboration du plan de classement ;
- 3- le triage des archives intermédiaires et définitives ;
- 4- la destruction des archives ;
- 5- le versement des documents au niveau du système d'information en mettre en place ;
- 6- la communication des documents ;
- 7- en plus de ces tâches, la prise en charge des archives courantes dès leur création s'impose.

⁵⁴ Association des archivistes français.- Mieux maîtriser l'information dans l'entreprise : procédures existantes ; - p.59. (www.cepid.com) consulté le 15 avril 2003

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Le manuel de procédures, permettra de créer des outils labellisés, qui pourront être utilisés pour la gestion quotidienne des documents essentiels et le sort réservé aux fonds anciens.

L'analyse de ces procédures sera axée sur cinq points suivants :

- 1- définition ;
- 2- la justification ;
- 3- l'ordinogramme qui centré sur des actions essentielles et des actions non prioritaires ;
- 4- le détail des modalités, en réponse aux questions suivantes : qui ?, fait quoi ?, selon quels critères ou modalités ? avec quel outil ?;
- 5- conclusion avec distinction des axes prioritaires ;

I.1.3- La mise en place d'un Système de Classification Uniforme (S.C.U.) ou le cadre de classement pour les archives

Il reposera sur des catégories basées sur les fonctions de gestion des activités administratives (gestion des ressources humaines, matérielles et financières) et sur les fonction de gestion des activités spécifiques au mandat de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (gestion des prestations ; action sanitaire et sociale), et ce conformément au chapitre 9.5 de la norme ISO 15489.

Le système de classement doit être simple, souple et flexible. Nous, nous inspirerons du cadre de classement de notre collègue de la Caisse de Prévoyance du Cameroun et de celui des Archives Nationales du Sénégal⁵⁵. Il comprendra les classes suivantes :

- **ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT** : seront classifiés dans cette séries, les documents administratifs produits et reçus relatifs à la création de la caisse .
- **RELATIONS PUBLIQUES ET EXTERIEURES** : comprenant les documents produits ou reçus, relatifs aux cérémonies officielles, aux relations avec les médias et avec les institutions de sécurité sociale.
- **GESTION DES RESSOURCES HUMAINES** : seront classifiés dans cette série, les documents administratifs produits ou reçus relatif au recrutement et à la gestion du personnel ;
- **GESTION FINANCIERE ET COMPTABLE** : seront classifiés dans cette catégorie, les documents comptables et financiers ;

⁵⁵ Mbaye Saliou.- GUIDE DES ARCHIVES DE L'Afrique Occidentale Française.- pp.21-27

- **GESTION DES INVESTISSEMENTS IMMOBILIERES** : seront classifiés dans cette catégorie, les documents sur les immobiliers et les baux ;
- **GESTION DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION** : les documents relatifs à la communication ; à la télécommunication, au courrier et à l'informatique ;
- **RECOUVREMENT DES COTISATIONS** : seront classifiés dans cette catégorie, les documents administratifs produits et reçus relatifs à l'immatriculation des assurés sociaux et aux paiements des cotisations sociales ;
- **GESTION DES PRESTATIONS** : les documents de prestations seront classifiés dans cette catégorie. Chaque classe sera subdivisée en sous-classe et les sous-classes en divisions.

L'utilisation de ces catégories de classification aura pour avantages de classer les documents sur la base des principales activités de l'institution, ce qui est source de repérage rapide de l'information, de gestion rationnelle des ressources humaines, financières affectées à la gestion documentaire et de continuité administrative et d'uniformisation des procédures de gestion des archives et de l'information administrative.

Avec l'application du Records management, la bonne élaboration du plan de classement permettra de gérer avec efficacité les documents stratégiques.

Chaque type de documents aura son système de classement : par exemple les dossiers nominatifs seront basés sur la typologie numérique ou alphabétique ; les documents comptables ou autres sur les grandes fonctions administratives.

I.1.4- le calendrier de conservation

La mise en place d'un calendrier de conservation à la Caisse doit permettre de déterminer les phases de gestion des documents (actifs; semi-actifs ; inactifs).

Le calendrier de conservation a pour missions de :

- diminuer la masse des documents à conserver tout en préservant ceux qui ont une valeur administrative, légale et historique (sa mise en facilitera la gestion des différentes phases des archives) ;
- favoriser un gain de place, d'espace et d'équipement (décongestionnera les bureaux) ;
- identifier les agents chargés de la gestion documentaire, source d'efficacité et de gestion accrue des systèmes documentaires mis en place au sein de l'institution ;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- faire respecter les exigences de la loi n°61/98/AN du 22 décembre 1998 sur la gestion des archives des organismes para-publics, favorisant le versement des archives historiques au sein du Centre national des archives.
- L'élaboration de cet instrument de première importance suggère un inventaire exhaustif de tous les documents de la Caisse (métrages linéaires, qualité, typologie des documents, lieu de conservation, la classification des archives courantes). L'élaboration du calendrier de conservation tiendra compte des documents suivants : le code civil, le code de sécurité sociale, le code du travail, le code des impôts et sur certaines décisions internes (organigramme, statut du personnel, règlement intérieur...).

I.1.5 - la confection de formulaires

Dans le sens d'une gestion cohérente des archives, la confection de formulaires en vue de la prise en charge des archives est nécessaire. Pour ce faire les formulaires ci-dessus doivent être élaborés :

I.5.1.1- le formulaire d'inventaire général

Il permettra de déterminer la qualité et la quantité des documents lors des opérations d'inventaire qui seront effectuées.

I.1.5.2- le bordereau de versement

Son rôle consistera à permettre le transfert de responsabilité juridique et matérielle entre les responsables des archives centrales et les directions concernées ;

I.1.5.3-- le tableau de gestion ou contrat d'archivage

Il permettra de définir la durée d'utilisation des archives actives et intermédiaires et la destination définitive après leur durée de conservation.

I.2 -la politique de gestion de la documentation

Elle sera axée sur les éléments suivants :

I.2.1- la constitution d'un fonds documentaire de base

Les ouvrages existant à la bibliothèque doivent être renforcés par l'acquisition de nouveaux ouvrages en vue d'accroître et mettre à jour le fonds documentaire existant. La documentation existante au service prévention doit être fusionnée avec celle du siège.

L'acquisition d'ouvrages et de périodiques seront essentiellement basée sur la sécurité sociale, le droit du travail, la prévention et accident du travail et des domaines comme les sciences de

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

l'information, les finances et comptabilité, le bâtiment et l'architecture et sur le management, en général;

I.2.2- en matière de diffusion de l'information, l'accès à la documentation doit être encouragé par la direction générale et le responsable en charge de sa gestion.

Pour ce faire les documents existants doivent être de qualité et de quantité appréciable.

La documentation doit disposer de connexion Internet afin de faciliter et d'instaurer un dynamisme au sein du service, ce qui permettra de faciliter la consultation et l'emprunt des documents pour les agents des provinces et des directions régionales ;

I.2.3 - la coopération documentaire doit être renforcée avec les institutions sœurs comme l'Association Internationale de Sécurité Sociale (l'AISS), la Conférence Internationale de Prévoyance Sociale (CIPRES), l'Organisation Internationale du travail (OIT) en vue de bénéficier de nombreux ouvrages et périodiques dont ces organismes sont producteurs.

Pour atteindre les objectifs ci-dessus mentionnés, la CNSS doit mettre en place, dans les délais les meilleurs, un plan d'action, capable de faire de la gestion documentaire, un élément de gestion stratégique.

CHAPITRE II -LE PLAN D' ACTIONS

« Le plan d'action est un document à communiquer, permettant d'initialiser le processus d'accompagnement et de conduite de changement ⁵⁶»

Dans l'optique de mettre en place la structure idoine en vue d'une gestion efficace des archives et de la documentation, il est nécessaire de penser à une philosophie de travail basée sur de plusieurs actions que sont :

II.1- A court terme

II.1.1- le marketing de l'information documentaire

Afin de faire de la gestion des archives et de la documentation, un élément clé de gestion, faisant fi du cliché négatif que l'opinion se fait des archives et en vue d'encourager et de faire connaître l'importance de celles ci, le marketing de la fonction documentaire s'impose au niveau de l'institution et cela par des options suivantes :

- Ø le lobbying : l'archiviste, comme disait, un spécialiste de l'information documentaire, doit faire du lobbying, en s'impliquant dans l'organisation des documents dans les bureaux. Cela permettra de résoudre les problèmes d'organisation quotidiennes auxquels sont confrontés les agents, surtout les services de secrétariat et permettra du même coup de faire connaître la profession. D'ores et déjà certains services feront l'objet d'organisation ponctuelle : les secrétariats de direction et services, les services de comptabilité, compte tenu de la masse documentaire générée et du caractère sensible des documents conservés ;
- Ø la programmation de séminaires : des séminaires de sensibilisation seront organisés au niveau des entités organiques en vue d'inculquer aux agents l'importance de l'archivage et de la documentation : les séminaires cibleront de prime abord, les directeurs et chefs de services, qui sont grands pourvoyeurs et utilisateurs de documents ;
- Ø l'introduction de cours d'archivistique et de gestion des documents administratifs dans la formation des agents et cadres de sécurité sociale au niveau du Centre de Formation de Sécurité Sociale de l'institution, contribuera à faire de la gestion des archives et des documents une fonction clé dans la gestion des services ;

⁵⁶ BITOUZET Christine et al.- management et intranet .-Paris : Editions Hermes, 1997. p.133

Ø la création d'une fonction documentaire à la Caisse : cela passe par la reconnaissance du rôle et de la place de la structure spécifique à mettre en place. Cette entité doit jouer convenablement son rôle au même titre que les fonctions comptable, informatique et de ressources humaines (moyens humains, financiers et matériels doivent lui être octroyés).

La possibilité doit être donnée aux agents qui auront embrassé la carrière de la fonction documentaire de se former et se perfectionner conformément au statut du personnel de la Caisse.

Le marketing en faveur du sous-système documentation sera axé sur quatre approches définies par Jean-Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy⁵⁷ que sont :

Ù la prise en compte des attentes des utilisateurs : par la mise en œuvre des enquêtes par questionnaires ou des entretiens en vue de recueillir les avis, propositions et recommandations ;

Ù l'ajustement aux besoins : en tenant compte dans le cadre des acquisitions, des besoins des usagers ;

Ù la communication et la publicité en tant qu'outil de communication : les nouvelles acquisitions doivent être portées à l'intention des agents en vue de susciter des prêts ;

Ù la rétroaction face au service offert : elle s'appuiera sur des enquêtes, des entretiens pour l'évaluation des besoins et s'effectuera en fonction des besoins de l'utilisateur.

II.1.2 -la gestion du passif dans les bureaux et les entrepôts

Une gestion structurée des archives part de l'assainissement de la situation des documents administratifs accumulés sans traitement dans les divers locaux de l'institution (bureaux, sous sol, service social) dans le but de sauver les documents qui présentent non seulement un intérêt juridique et administratif (les documents comptables, les dossiers du personnel...), mais aussi un intérêt pour la conservation de la mémoire de l'institution.

Il s'agit de clarifier une position : éliminer les documents qui ont perdu toute utilité pour l'institution, gérer ceux qui sont actuellement utiles pour la mémoire de l'institution, mettre fin à l'accumulation anarchique des documents administratifs dans les bureaux et réunir les conditions minimales pour la mise en place effective du système de gestion documentaire en vue de la prise en charge des documents traités. Cette phase est actuellement en application au sein de l'institution avant mon arrivée à Dakar : elle

⁵⁷ Le métier de Documentaliste. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999.- pp.254-255

consistait à l'organisation des archives comptables des périodes de 1981- 1998 qui se trouvent dans des conditions déplorable au service promotion des assurés sociaux.

II.1.3 - la Réorganisation de la documentation existante

Différents mesures doivent être mises en place pour faire de la documentation un élément clé de prise de décisions stratégiques :

- Û Inciter les cadres à déposer au niveau du sous-système documentation, les documents techniques qu'ils auront reçu lors de stages à l'intérieur ou à l'extérieur du pays afin que tous les agents qui n'ont pu participer, puissent en profiter ;
- Û Centraliser la documentation existante dans les différents services de l'institution : les documents, les cassettes, les films et les ouvrages existants au service prévention et à la Direction régionale de Bobo-Dioulasso doivent être regroupés au niveau de la structure centrale en vue d'en faire un fonds documentaire fiable ;

Ces actions doivent être menées en accord avec les différents agents et responsables des structures.

II.2 - A moyen terme

II.2.1 - Mise en place d'une solution de gestion des documents et d'un système de records management

L'informatisation du sous système documentation doit être une priorité. Longtemps en léthargie, cette informatisation donnera un souffle nouveau à la documentation : allègement des tâches routinières, possibilité avec la connexion Internet de faire partager les ressources disponibles en internes (intranet) qu'en externes (extranet), création de bases et banques de données en vue de la maîtrise du fonds documentaire existant.

Pour ce faire, l'installation du logiciel CDS-ISIS pour la gestion des données documentaire sera envisagée étant donné sa gratuité, les différentes fonctionnalités et adaptabilités qu'il possède.

Des outils méthodologiques (bordereaux de saisie, thésaurus) et un manuel d'opération doivent être mis en œuvre pour accompagner la création des bases et banques de données et normaliser les processus de gestion.

Au sein de l'institution, une série de documents peuvent faire d'ores et déjà l'objet de solution Gestion Electronique des Documents (numérisation), même si les données informationnelles sont actuellement gérées par le schéma directeur informatique, suite à la

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

conception de logiciels et progiciels pour la gestion des dossiers sensibles comme les dossiers du personnel, les dossiers techniques de prestations (dossiers de pensions, dossiers d'allocations familiales, dossiers d'accident du travail et maladies professionnelles, les dossiers de cotisations).

Du processus de numérisation y va de la survie et de la crédibilité de l'institution étant donné le caractère sensible et de preuve des documents. Cette solution GED a été expérimentée dans certaines Caisses comme celle des Bouches du Rhône : monsieur Paul VERDI, directeur de l'Organisation et des Systèmes d'Information et Marie-Noëlle André, responsable du secteur Analyse et gestion de la Caisse d'Allocations familiales de ladite localité ont affirmé que : « la gestion électronique des documents est le moyen de fiabiliser la gestion des dossiers allocataires »⁵⁸. L'enjeu pour les caisses dans cette opération de numérisation est d'améliorer la qualité du service face à la demande sociale et ses objectifs sont entre autre, de supprimer les contraintes liées à la gestion du papier ; de réduire continuellement les délais de liquidation des dossiers et de fiabiliser d'une manière accrue l'information fournie aux allocataires.

La mise en place de cette solution Ged permettra entre autre de :

- gérer le cycle de production, de gestion, et d'utilisation des documents (fluidité, circulation et autonomie de gestion des fichiers attachés et documents transmis par les secrétaires aux directeurs et responsables sous forme électronique) ;
- intégrer tous les documents par projet quelque en soit la typologie (documents de la direction immobilière constitués de plans, de schémas et fiches techniques ; documents tertiaires comme ceux de la direction des ressources humaines, financière et comptable) ;
- assurer la diffusion optimale des informations par une rapidité d'impression, de reprographie, de consultation électronique et de messagerie ;
- instaurer au sein des différents responsables, une culture de gestion électronique de documents qui consistera à leur faire prendre en charge les documents qu'ils produisent avec les ordinateurs dont ils disposent ;
- mettre en place, une politique documentaire efficace.

Le système d'information documentaire à mettre en place doit être dorénavant impliqué dans l'élaboration et la conception des processus d'informatisation : impliquer les spécialistes de l'information documentaire dans le comité du schéma directeur informatique, car responsable de la gestion documentaire au sein de l'institution. Aucun cahier de charge ne doit être

⁵⁸ voir site web : www.5ibm.com/service/fr/pdf/caf_bouche_du_rhone.pdf

élaboré sans leur implication. Christine BITOUZET et al. ne disaient-ils pas : « que le projet intranet sollicite les managers sur les modes de gestion de l'information, sur la stratégie de diffusion de l'information, et sur l'architecture fonctionnelles et techniques des systèmes (informatiques, télécommunication et multimédia) qui vont permettre la mise en place des applications intranet »⁵⁹ : c'est donc dire que la mise en place de comité pluridisciplinaire est nécessaire à plus d'un titre.

Au sein de la Caisse, la mise en place d'un système de Records Management répondant aux conditionnalités de la norme ISO 15489 est à envisager étant donné qu'un outil de Gestion électronique des Documents (GED), est un outil de records management, avec comme élément pilier une banque de données documentaires. Il est l'ensemble des documents et ce, quel que soit le support de ces informations : papier, microfilms, cassettes, photos, disquettes .

Philippe Barbât ⁶⁰ estime que le records management pourrait permettre une « réconciliation méthodologique entre les archives et la documentation » ; il ajoute qu' « on ne peut avoir de bonnes archives définitives que si les documents sont gérés correctement en amont, c'est tout le rôle du records management qui n'est pas un dogme, une discipline spéculative ».

Le records management peut se définir aussi « comme le domaine du management qui est en charge du contrôle, de la création, de la réception, de l'usage et du sort final des documents (littéralement, "records" signifie enregistrement, renvoyant ici aux documents papier ou électroniques). Il se préoccupe de mettre en place des procédures de capture et de conservation de la preuve et de l'information relatives à l'activité et aux transactions de l'entreprise⁶¹ ». La mise en place au sein de la Caisse d'un système de records Management doit obéir à des procédures définies par Geneviève DROUHET, Georges KESLASSY, Emmanuel MORIEAU⁶², ce qui permettra de :

- déterminer les documents qui doivent rentrer dans le système (les documents actifs et intermédiaires : les dossiers du personnel, d' allocataires...) ;

⁵⁹ op.-cité.- p106.

⁶⁰ Conservateur au service technique de la Direction des archives de France,

⁶¹ 3) voir Archimag, février 2000, n°131, dossier : "archivage, documentation, Ged : l'alchimie du records management".

⁶² DROUHET Geneviève ; G.KESLASSY,G ; MORINEAU.E- Records Management: mode d'emploi.- Paris : ADBS Editions, 2000.- 125p.- (collection Séries Etudes et techniques).voir pp.67-86.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- déterminer les précautions à prendre afin de préserver leur intégrité, leur authenticité et leur caractère durable (élaborer pour ce faire des règles de communication et d'accès des documents) ;
- déterminer la durée de conservation (par la mise en place de calendrier de conservation qui doit se faire grâce à la commission des archives qui sera mise en place);
- documenter les décisions prises (justifier les prises de position et de refus de l'accès et de la communication en se fondant sur des textes de bases solides et défendables) ;
- assurer une traçabilité des documents au moment de leur création, lors des mouvements .

Les procédures suivant définies par G. DROUHET et al.⁶³ sont un impératif pour la mise en place du système de Record Management au sein de l'institution :

- LA CREATION DU DOCUMENT : la structure de gestion des archives et de la documentation qui sera mise en place, doit s'intégrer dans la prise en charge des documents depuis leur création dans les services ; Les formulaires doivent être élaborés en accord avec les services pour faciliter cette implication

Ø LA CAPTURE DU DOCUMENT : C'est un ensemble de processus définis qui vise à faire rentrer le document dans un système. Elle comprend le référencement, l'analyse et l'indexation des documents et des dossiers par l'attribution des éléments suivants : code, nombre, année . Pour se faire il sera nécessaire de déterminer les critères d'identification , d'indexation et d'enregistrement des documents ;

Ø LE TRANSFERT DES DOCUMENTS : le transfert des documents de gestion active et sémi- active au sein du système peut être facilité par la prise en charge directe des documents au sein des structures producteurs, avant la transmission des dits documents- papier au système de gestion traditionnelle ;

⁶³ op. cité.voir.pp. 67-86

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

Ø LA COMMUNICATION ET ELIMINATION : le système de records management doit faciliter la communication des documents et dossiers : elle se fera avec la mise en place de l' informatisation, et la gestion des droits d' accès ; l' élimination des documents et des dossiers sera contrôlée par le système de records mis en place ;

Ø LE STOCKAGE : cette procédure permettra la gestion des documents papier étant donné que les documents gérés par l' institution représente plus de 80% des documents. Cette gestion se fera par la gestion du contenu des salles

(la localisation et l' identification des boîtes d' archives et des documents grâce aux cotes attribués) et la gestion des documents électroniques qui se fera en partenariat avec la cellule informatique.

Le records management a donc deux avantages décisifs : il permet d'une part le contrôle des documents dès leur création et d'autre part d'en détruire sans crainte. La mise en place du record management au sein de la Caisse nécessite l'achat d'un progiciel comme «Ariane » qui intègre le concept du Records Management au processus de gestion des archives.

Ses principales fonctionnalités sont :

- La gestion de l'organigramme qui permet de toujours identifier le service à qui appartient les boîtes d' archives, première source de perte de l'information,

- l'informatisation en réseau : les demandes et les versements de documents se font à partir des postes installés avec Ariane ;
- la description des documents à l'unité (boîtes et dossiers) et par Activité et Nature (informations pérennes dans le temps) ;
- l'intégration des tableaux de gestion : en vue de gérer depuis la phase de création les documents produits ;
- Le partage de l'information (possibilité de faire des demandes transversales grâce à attaché une date de destruction) ;
- un degré de confidentialité attaché à chaque nature de documents : les documents ne seront pas consultables par tous les agents, sauf ceux qui ont un mot de passe;
- la gestion des tâches des archivistes : arrivée des fiches fantômes/fiches de déplacement sur l'imprimante de la structure à mettre en place, réintégration des

documents livrés, suivi et relance des documents en prêts, édition d'inventaires, édition de récolements ;

- la gestion automatique des espaces : pour toute boîte d'archives versée, un emplacement dans les magasins lui est automatiquement réservé. La mise en lignes de documents par Intranet sera une opportunité à saisir dans la gestion des documents de l' institution. L' intranet selon Christine BITOUZET⁶⁴ et al est : « à la fois un ensemble de technologie pour le réseau d' entreprise, un groupeware aux facettes multiples

(messagerie, communication de groupe) et une solution à des besoins de communication tant interne qu' externe ».

L'intranet permettra au sein de la Caisse de :

- maintenir les contacts avec les différentes entités, de coordonner les actions de groupes de travail , de favorisera la mise en ligne de produits documentaires, des annonces internes, de véhiculer les messages au niveau des agents ;
- de rechercher l'information de façon rapide ;
- de faciliter un archivage électronique efficace ;
- de fédérer les différentes manières de décrire les documents au niveau de l'institution.

Pour atteindre ces résultats, l'institution doit faire de la vulgarisation de l'outil informatique un enjeu de taille : cela suscitera le développement de la communication électronique (messagerie, courriers électroniques,) favorisant ainsi les échanges de documents, le partage des ressources informationnelles..

II.2.2 - Microfilmage des archives historiques

En vue de la préservation de la mémoire de l'institution et dans l'optique de faire de la place au sein des bureaux par un désencombrement des locaux de conservation existants, le microfilmage de certaines catégories de documents sera judicieux (dossiers de personnel en retraite ; textes organiques, juridiques et essentiels de l'institution dont la perte pourrait causer d'énormes torts à l'institution et à ses activités).

Ces documents seront ceux qui ont une valeur juridique, de mémoire et qui sont à la phase du troisième âge (le calendrier de conservation à mettre en place permettra de déterminer ces différentes phases).

Pour ce faire des moyens matériels (appareil de prise de vue telles les caméras statiques, les caméras dynamiques pour le microfilmage des documents papier, les sorties d'ordinateur sur microfilm pour la GED et les appareils de lecture et de reproduction).

Des moyens humains et financiers doivent être aussi mis en place : techniciens qualifiés, locaux avec toutes les fonctionnalités de production et de conservation des bandes magnétiques et audio-visuelles.

III.2.3 - Création d'un portail d'entreprise

Par définition, « le portail est un espace de médiation virtuelle bénéficiant d'une forte part de marché sur l'ensemble des internautes ou sur une cible très précise et s'appuyant sur l'agrégation de contenus, de services, d'outils de groupware et d'outils de recherches permettant aux utilisateurs de localiser rapidement les ressources en ligne dont ils ont besoin. »⁶⁵.

C'est aussi un « lieu virtuel où l'utilisateur a accès à de l'information interne comme externe et à ses applications ».

La mise en place d'un portail à la Caisse permettra d'accéder à deux types d'informations :

- les informations internes, comme les bilans d'activités, les tableaux de bord de gestion des directions, l'agenda du directeur général, les dates de départs en retraite des agents, les notes et circulaires de portée générale, les ressources documentaires disponibles... ;
- les informations externes, comme les dépêches d'actualités concernant les courriers électroniques, la sécurité sociale, le monde du travail à l'exemple du site sur le panorama de la sécurité sociale en France ...

La mise en œuvre de ce portail consistera à la mise en ligne d'un Intranet documentaire (sommaires de périodiques, résumés d'articles, catalogue, dossiers documentaires, le journal interne de l'entreprise).

Avec l'existence d'un site personnel au nom de l'institution (WWW.CNSS.BF), il sera facile d'installer ce portail. Des contacts ont été pris avec monsieur Gérard BIETH , gestionnaire du portail de la sécurité sociale en France dénommé <http://www.annuaire-secu.com>, panorama

⁶⁴ op.-Cité .-p.107

⁶⁵ FAYE,Emiliane, intitulé.- L'appropriation et la valorisation d'Internet dans les centres d'information documentaire des institutions de recherches sur l'environnement au Sénégal : cas de l'institut des Sciences de l'Environnement et du Centre de Suivi Ecologique (CSE).- Dakar : Mém. EBAD, 2002.- 113p.

de la sécurité sociale, site qui gère d'importantes informations dans le domaine de la sécurité sociale française.

II.2.4 - Protection des archives essentielles

La Caisse reçoit et produit dans le cadre de ses activités une importante documentation administrative qui malheureusement n'est pas gérée selon les normes archivistiques.

Les documents dits essentiels ou vitaux, ne sont pas en reste alors que, comme l'a dit Jean-Yves ROUSSEAU⁶⁶, « ceux-ci constituent ni plus ni moins qu'une police d'assurance, servant à protéger un des capitaux nécessaires à la survie de l'organisme en cas de crise[...]. Les organisations ne disposant pas d'une politique de protection de leurs archives essentielles sont à la merci des événements [...]. Elle constatent avec impuissance, souvent au plus fort d'une période de crise, que leur laxisme aurait pu coûter ou leur coûte effectivement très cher. Elles apprennent trop tard et toujours à leur dépens que mieux vaut prévenir que de risquer de périr »

Par définition, les archives essentielles sont : « les documents qui permettent la continuité ou le rétablissement des opérations, des droits et des obligations durant ou après une période de crise et dont la disparition, d'une façon générale et quelle qu'en soit la cause, aurait des conséquences graves et irréparables⁶⁷ ».

C'est donc dire que les documents essentiels de la Caisse doivent être identifiés par la commission mise en place et protégés par les moyens suivants :

- Ø l'entreposage de sauvegarde à l'intérieur de l'institution : les archives essentielles peuvent être conservées dans une chambre forte, au sein de l'institution, dans des conditions architecturales et matérielles reconnues ; l'accès à ces locaux doit être contrôlé ;
- Ø La dispersion des archives essentielles au niveau des entités de l'organisme : les dossiers du personnel de la caisse, contrairement à ce qui est fait doivent être gérés dans plusieurs salles tout comme les dossiers techniques de prestations en vue de les protéger contre les sinistres et autres intempéries, même du vol ;
- Ø la duplication des documents essentiels : encourager les agents de la Caisse à travailler au maximum avec les documents photocopiés tout en conservant les documents originaux ;

⁶⁶, ROUSSEAU Jean-Yves.- La protection des archives essentielles : comment assurer la survie d'une organisation.- In : Archives, vol.20, n°1, 1988.-pp.45-46.

Ø mettre un accent particulier sur le microfilmage des documents essentiels : après l'identification des documents essentiels, il faut envisager de les consigner sur un support magnétique pouvant facilement être reproduites de façon à obtenir une copie de sauvegarde qui sera conservée à l'intérieur ou à l'extérieur de la Caisse dans des locaux d'équipement conçus à cet effet ;

Ø la mise en œuvre d'une solution GED pour la gestion des archives essentielles doit être une priorité, en vue de faire de la pérennisation de celles ci une réalité incontournable par une conservation accrue des documents à travers les temps.

II.2.5 - L'établissement d'un cahier de charge

L'exécution du plan d'actions nécessite la mise en œuvre d'un cahier de charge afin de déterminer le coût des investissements et du fonctionnement du système à mettre en place.

Pour ce faire les rubriques suivantes doivent faire l'objet d'étude en terme de coûts :

- **les locaux de conservation** étant donné que l'institution ne dispose pas d'un local approprié pour la conservation de ses archives

.L'estimation budgétaire sera faite en corrélation avec la direction des Investissements et de la gestion Immobilière, la Direction Administrative, Financière et Comptable et la structure en charge de la gestion documentaire afin de faire respecter les conditions techniques en tenant compte des disponibilités financières

- **le personnel** : il serait souhaitable que le personnel soit étoffé, car de deux archivistes, la tâche pourrait être ardue si le personnel n'est pas étoffé. Pour ce faire le recrutement de deux documentalistes et l'affectation d'agents dits de classement possédant le niveau BEPC permettra de commencer les travaux de gestion du passif.

De même, en vue de prendre en charge la gestion électronique des documents, le perfectionnement dans le domaine reste une nécessité accrue.

Nous pouvons recourir à la sous-traitance pour la gestion du passif, avec une implication accrue de la structure qui sera mise en place.

Cela à aussi un coût qu'il est difficile d'évaluer sans des éléments concrets de gestion ;

- **le matériel** : le dépôt à construire doit être équipé en matériels de rangement et de conservation.

Des factures pro formats seront demandées tenant compte de la qualité et de la flexibilité des matériels de rangement, de même que la qualité des boites d'archives. Pour l'installation

⁶⁷ Couture,Carole et Jean-Yves Rousseau.- les archives au xxème siècle : une réponse aux besoins de

d'une solution de Gestion Electronique des Documents , d'une opération de microfilmage, il sera fait non seulement appel à la sous-traitance

Pour notre part, nous avons que tracé les grands traits du cahier de charge qui nécessite une attention plus poussée autour d'une commission pluridisciplinaire, comme la commission sur l'information documentaire en vue d'arrêter les différents éléments en terme de coût financier du système.

CONCLUSION

L'information est devenue une valeur ; elle est source de compétitivité pour les entreprises et organisations. Jacqueline CALIXTE ne disait elle pas que : « l'entreprise ou l'administration ne peut s'organiser et prospérer que si elle dispose des informations dont elle a besoin, au moment où elle a besoin et sous une forme exploitable par les moyens dont elle dispose »..

Cette étude relative à la mise en œuvre d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse nationale de sécurité Sociale, nous a permis, dans une première partie, de faire un diagnostic l'existant caractérisé par :

- L'inexistence d'un système de gestion de l'information documentaire : en effet, la Caisse, ne dispose pas actuellement de service spécifique de gestion de l'information documentaire (le Service Communication et Relation Extérieures gère plusieurs domaines, dont la communication institutionnelle, les relations extérieures et la gestion de l'information documentaire) . Ce qui est à l'origine de tâtonnement dans les prises de décisions, dans l'inorganisation et la non- valorisation des ressources documentaires disponibles. De même, la quasi-inexistence, d'une politique documentaire, devrait être matérialisé, par l'élaboration d'outils documentaires ;
- un fonds documentaire obsolète, inaccessible, car éparpillé au niveau des différentes entités ;
- l'inexistence, d'une fonction documentaire à l'origine de la méconnaissance de la fonction et de son rôle au sein de l'institution, source de démotivation des agents affectés dans la gestion des documents ;

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- l'inexistence de locaux appropriés : l'illustration en est faite au niveau de la bibliothèque occupant une salle avoisinant que 180m² de superficie et servant en même temps de salle de conservation et de bureau .

Ces dysfonctionnements, sont à l'origine de notre souhait, de mettre en place, un système global de l'information documentaire dont les objectifs seront entre autres de :

- faire prendre conscience aux responsables, du caractère important et utile de la mise en œuvre d'une politique de gestion de l'information documentaire au sein de l'institution, au même titre que la gestion financières ou les ressources humaines ;
- faire de la gestion des archives et de la documentation des Caisses de Sécurité Sociale, une priorité dans les missions assignées à la Conférence Interafricaine de Prévoyance Sociale (CIPRES) , en faisant des archives et de la documentation, un outil de gestion stratégique et de croissance de la productivité ;
- prendre en charge, tous les supports d'informations que sont : les archives papier (courants et intermédiaires) ; les dossiers vivants à fort taux de consultation (les dossiers de personnel, de prestations sociales, les ouvrages) ; les documents vitaux et sensibles (les documents de gestion) ; les microfilms ; les bandes audio et films vidéo (ceux conservés au service audio-visuel de la Direction de la prévention , de l'action sanitaire et sociale (DPASS) ;
- coordonner les ressources documentaires gérées, grâce à la mise en place, au niveau des entités organiques, des structures de gestion de l'existant, quitte à les acheminer au dépôt central des archives historiques ;
- mettre en place, des sous-systèmes de gestion des archives, de la documentation et du courrier, qui sont des piliers du système de gestion global de l'information documentaire qui doit être mis en place avec une seule coordination ;
- mettre l'accent sur le développement et la promotion d'intranet et d'extranet en favorisant, la création d'un portail d'entreprise, rendant ainsi fluide les décisions prises ;
- faciliter l'accès aux différentes sources documentaires, par la mise en place d'un répertoire corporatif unifié et d'instruments de recherche sur les dossiers des assurés ;
- mettre en œuvre, un système de records management , capable de prendre en charge les documents dits actifs et sémi-actifs, en utilisant et appliquant, les normes ISO 15489 pour le records management et 9000, pour la certification qualité ;

En vue d'apporter des solutions idoines, face à la problématique posée, nous avons articulé notre étude, dans une seconde partie, sur les points suivants :

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

- la méthodologie de recherche basée sur l'élaboration de questionnaire ; des interviews avec les autorités de l'institution (Directeur Général, Secrétaire Général, Directeur de service...)et des personnes-ressources. Une revue de la littérature, nous a permis, de faire un état des lieux en matière de documentation. La consultation d'ouvrages sur « la gestion de l'information documentaire », « le records management » et des mémoires d'étudiants de l'EBAD sur le « schéma directeur de l'information documentaire » ont été d'une grande utilité. Nous avons aussi, consulté, des revues en « sciences de l'information et de la communication » et eu des échanges et discussions avec des collègues archivistes, tel madame Geneviève DRHOUE, archiviste-paléographe, cadre à la société de retraite dénommée MEDERIC-France. Ces avis et suggestions, nous ont été d'une grande utilité. L'analyse du questionnaire, nous a permis d'avoir, les avis et les propositions des agents ;
- l'évaluation de l'existant à consister à faire, l'étude institutionnelle de la CNSS et son fonds documentaire. Ce qui, nous a permis de connaître, la typologie des documents existants, les opérations déjà effectuées par le cabinet SIEGO, dans le cadre de l'organisation de l'information documentaire ; la valeur de celle-ci pour l'institution ; la place du schéma directeur informatique dans la gestion du flux informationnel.

Dans une troisième partie, des propositions et recommandations ont été formulées en vue de faire de l'information documentaire au sein de la Caisse, un outil de gestion stratégique. Elles seront axées sur deux points essentiels :

Ø du point de vue institutionnel :

- la création d'un système spécifique de gestion globale de l'information documentaire ; cela, par la mise en place de trois sous-systèmes de gestion documentaire que sont : archives courantes ; archives historiques et la documentation ; Le premier, prendra en charge, la gestion des documents, depuis sa création, le second, des phases de leur conservation définitive dans un local de conservation approprié, quitte à les acheminer au Centre national des Archives ;
- la mise en œuvre d'une commission chargée de l'information documentaire : composée de certaines autorités de l'institution, courroies de transmission au sein de leur entité respective . Ces responsables, faciliteront, la mise en œuvre de la politique et permettront de faciliter la gestion des archives,

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

depuis leur bureau . La mise en œuvre, des propositions institutionnelles leur incombent ;

- l'élaboration de textes réglementaires ; par la diffusion de décisions sur la politique documentaire (textes portant, composition de la commission ; calendrier de conservation ; communication de documents) ;
- la construction de locaux et équipements appropriés avec les commodités qui sied pour la conservation et la numérisation des documents. Pour ce faire, la Direction des Investissements et de la Gestion Immobilière doit jouer un rôle prépondérant dans la l'élaboration des schémas et la construction de la structure.

Ø du point de vue technique, :

- la mise en œuvre d'une politique documentaire qui inclut la mise en place d'une charte d'archivage et de documentation. L'archiviste doit avoir comme soucis premier, la mise en œuvre d'instruments de gestion des archives et de la documentation (élaboration d'outils de gestion, comme, le manuel de procédures, le calendrier de conservation);

La mise en œuvre de la politique documentaire sera basée sur un plan d'action qui reposera sur les éléments suivants :

- le marketing de la fonction documentaire axé sur des actions de lobbying,, de création d'une fonction documentaire au sein de l'institution et des actions de formation des agents au concept de l'archivage et de la gestion des documents administratifs ;
- la gestion du passif existant dans les bureaux afin de désengorger et d'organiser les archives qui sont en voie de disparition ;
- la mise en place d'un fonds documentaire riche et varié au profit des agents et des usagers par l'implication de ceux-ci, au processus de constitution du fonds d'ouvrages ;
- la mise en œuvre d'une politique d'informatisation par l'implémentation d'un système de gestion électronique des documents, de records management et de portail d'entreprise. Dans l'optique, de préserver les documents essentiels, la mise en place d'une politique de microfilmage et de gestion des documents vitaux reste une priorité.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

La réussite de cette politique nécessite l'implication des décideurs de l'institution et des agents à tous les niveaux de la hiérarchie. Les missions de l'agent en charge de la gestion du système d'information documentaire à mettre en place doivent être définies par l'élaboration d'une lettre de missions. L'idéal, sera le rattachement du point de vue hiérarchique, de la structure en charge de la gestion de l'information documentaire, à la Direction Générale, afin d'en faire un pool coordonnateur des actions d'organisation et de gestion des archives et des documents.

L'implication des archivistes, dans le processus d'informatisation doit être affirmée eu égard à leur rôle de gestion des flux informationnels.

Pour notre part, nous souhaitons que cette étude propre au domaine de la sécurité sociale, surtout en Afrique, puisse susciter d'autres réflexions plus poussées, afin de fournir aux gestionnaires des documents de ces entités à part, des solutions en vue d'une bonne organisation, tant manuelle, qu'informatisée de leurs archives et documents administratifs, étant entendu que la sécurité sociale fait partie des structures tertiaires qui brassent une quantité non négligeable de documents dans la perspective de satisfaire aux besoins des assurés.

PROGRAMME D'ACTIVITES

ACTIVITES	OBJECTIFS	MOYENS	PERIODES	OBSERVATIONS
Création d'une structure spécifique de gestion de l'information documentaire	-reconnaissance de la fonction documentaire ; -prise en charge de la gestion documentaire ; -faire de l'information, un pôle de gestion stratégique	- volonté politique ; -prise de textes réglementaires	- court terme (2004 –2006)	
Mise en place d'une politique documentaire	-définir une ligne directive	- élaboration d'outils de gestion documentaire (charte d'archivage ;calendrier de conservation ; commission de gestion documentaire ;manuel de procédures ;calendrier de conservation)	- court terme (2004 –2006)	
Programme de sensibilisation du personnel	-inculquer aux agents, la notion et l'importance de la valeur de l'information décisionnelle et stratégique	-lobbying ; -institutionnalisation de séminaires ; -création de la fonction documentaire ; introduction de cours d'archivistique et de gestion de	- Court terme A partir de 2004	

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

		documents administratifs		
Organisation du passif et de la documentation Identification des documents vitaux	-évaluation des documents ; -gain de place et accroissement de la productivité par le repérage des documents ;	Recrutement d'agents temporaires ou sous-traitance ; -poste de classement ; implication des agents	Court terme A partir de 2004	
Recrutement, formation et affectation du personnel	-étoffer le personnel en vue de faire face aux missions assignées à la structure -	Budgétisation de l'opération ; -perfectionnement et redéploiement des agents de classement	Court terme A partir de 2004	
Construction de locaux de conservation	- pallier le manque de locaux adaptés ; - améliorer la conservation des archives intermédiaires et historiques avant leur transfert	- volonté politique, budgétisation	Long terme - disponibilité prévue en 2010	

BIBLIOGRAPHIE GENERALE

I- Documents sur la sécurité sociale

1. BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL (BIT).- Protection des données personnelles des travailleurs : recueil des directives pratiques .Genève : Bureau International du Travail, 1997 ; 52p .
2. décision n°93/380/ du 04 juin 1993 portant organisation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina-Faso.
3. REVUE « ECHO-CNSS », n°13,4eme trimestre.- p :17- 23

II- Documents sur les système d'information documentaire

4. ACCART, Jean-Philippe ; RETBY, Marie-Pierre.- le métier de documentaliste.- Paris : Editions du Cercle de la librairie,1999.- 382p.
5. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation / dir. S. Cacaly, Nathan, 1997.
6. KONE, Dilomama.- rapport d'activités ; 2001
7. PINTEA,Jean .- Re engineering des systèmes documentaires. – Paris : Les Editions Organisations,1995. – 168p
8. ROBERGE., Michel- L'essentiel de la gestion documentaire.- Québec : Editions GESTAR ; 2002 .-m.p.
9. TAMBOURA, Djibrilou .- Evaluation du système d'archivage des documents du Mouvement Burkinabé des Droits de l'Homme et des Peuples (MBDHP) et de la documentation des boutiques de droit. Période 1989-2001.ouagadougou ; décembre 2001.
10. VAN, SLYPE, Georges.- Conception et gestion des systèmes d'information documentaires. -Paris : Les Editions organisations ?

III- Documents sur les Nouvelles technologie de l'information et de la Communication

11. Guide d'utilisation du logiciel AGORA
12. SIBERTINE-BLANC, Martine.- Nouvelles technologies et communication de l'information : des besoins des utilisateurs à l'ingénierie documentaire.- Paris : ADBS- EDITIONS.- 218p.
13. SILVESTRE, Pascal ;VERLHAC, Didier.- Le développement des systèmes d'information : de Merise à RAD.- Paris : Editions-HERMES, 1996.- (collection Informatique et Gestion).

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

IV- Documents sur l'archivistique

14. AFNOR .- Vocabulaire des archives: archivistique et diplomatique contemporaines .- Paris : AFNOR ; 1986.- 118p.- (collection « les dossiers de la normalisation ») .
15. **Archives nationale de France**. Direction.- la pratique archivistique française.- Paris : Archives Nationales, 1993.- 630p
16. Centre d'Animation et de recherche en Histoire Ouvrière et Populaire (CARHOP).- Archives et Documentation : guide à l'usage des associations et des particuliers.- sous la dir. d'Annette HENDRICK.-Bruxelles : « Editions Vie ouvrière »,1993. ISBN : 2-87003-269-2.
17. NAUD, Gérard .- un métier de notre temps : l'archivage.- In : revue- Archives .-pp.426-443.

V- Documents sur l'information dans l'entreprise

18. Archives Publique du Canada.- La gestion du courrier au sein des ministères et organismes gouvernementaux.- Québec : Centre de l'Édition du gouvernement canadien ; 1979.- 72p.- (Collection Série Etudes et Techniques).
19. DESSOLIN-BAUMANN, S.- L'archiviste d'entreprise, portrait d'un homme nouveau .-In : gazette des archives ; n°154 du 24/12/1991.
20. 3) BERDUGO, Alain .- L'évolution des idées concernant les relations entre « système d'information et management des entreprises ».- in la revue informatique et santé, vol. 6, 1993.
21. BOUTET, Lise.- La gestion de l'information : responsabilité de l'archiviste ou de l'informaticien ?.- In : Archives, vol. 25, n°3, 1994.
22. DELAVAL, Cécile.- L'intranet documentaire, charnière du portail d'entreprise.- In : Archimag, mars, 2001, n°142.
23. JEAN ,Michel ; SUTTER, Eric.- Valeur et compétitivité de l'information documentaire : analyse de la valeur en documentation.- Paris : ADBS Edition, [S.d].-138p.
24. . MARTINET, Bruno ; MARTI, Yves-Michel. - Les enjeux de l'information pour l'entreprise. – Les Editions organisations, 1999. – 249p.
25. REVON, Alain.- la communication ascendante.- Paris : les éditions d'Organisation, 1988.- 103p.
26. VOLANT, Christine.- Du système information- documentation au système d'information spécifique pour l'entreprise.- In : documentaliste- sciences de l'information, 1995, vol. 32, n°6.

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

VI- Documents sur le management et la gestion

27. DAYAN, Armand.- Manuel de gestion.- Paris : Ellipse, AUF, 1991.- vol.1.
28. HELLRIEGEL, D; SLOCUM, J.W.;WOODMAN, R.W.- Management des organisations.- Paris, Bruxelles: De Boeck & Larcier s.a, 1992.- 693p.
29. TAMBOURA, Djibrilou .- Etude des clientèles du centre de documentation sur l'eau de la Direction Générale de l'Hydraulique au Burkina-Faso (projet de développement d'un programme de recherche et de formation en management et marketing des systèmes et services d'information parrainé par l'IPDAOS et EBSI de Montréal).Ouagadougou , mars 1998.

VII- Documents sur la gestion de l'information administrative

30. Association des Archivistes du Québec.- Revue archives :
 - vol 29, numéro 1 de 1997-1998.-131p.
 - vol.30, numéro 3 et 4 de 1998-1999.- 164p.
 - vol.32, numéro 1, 2000-2001.-97p.
31. COTE, Richard.- La politique gouvernementale québécoise sur les archives privées : présentation sommaire de sa mise en œuvre.- In : Archives, vol.21, n°3, 1990.
32. DUCHARME,jacques et ROUSSEAU, Jean-Yves.- l'interdépendance des archives et de la gestion des documents : une approche globale de l'archivistique .-revue « archives », vol.12, n°1.pp 5-28.
33. ROBERGE, Michel.- La gestion des documents administratifs.- La Pocatière : Documentor ; 1983.-216p.
34. ROUSSEAU, Jean-Yves.- le choix d'un système de classement et son application .- In : revue « archives »,vol.11, n°1 ; pp3-19.

VIII- Documents sur le records management et la gestion

électronique des documents

35. Archimag, février 2000, n°131, dossier : "archivage, documentation, Ged : l'alchimie du records management .
36. Archimag, juillet-août 2000, n° 136, p. 28 : "Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris : engagement pour la qualité.
37. BELISIE, France.- Les documents essentiels à la ville de Québec : élaboration d'une politique.- In : Archives, vol.22, n°1, 1990.
38. Association des Archivistes français.- Mieux maîtriser l'information dans l'entreprise : procédures existantes.-p.59.
<http://www.cepid.com> (consulté le 15 avril 2003)
- 39.BARBAT, Philippe.- Record management: comment le record management peut faire progresser la transparence administrative.
<http://www.archives.de.france.culture.gouv.fr/archivistique/index.html>
(site visité le 15 avril 2003)

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

40. CHABIN, Marie- Anne.- le management de l'archive.- paris : Hermès - Sciences publication, 2000.- 241p.
41. DROUHET, Genevieve; KESLASSY, George; MORINEAU, Elisabeth.- Records Management : mode d'emploi.- Paris : ADBS Editions, 2000.- 125p.
42. FOURNIER, Delphine.- Les tableaux de gestion de documents : une des clés du records management.- In : documentaliste- science de l'information ;1999, vol.. 36, n°2.
43. International Standard Organisation.- Information et documentation- records management : partie I . principes directeurs.-19p.
44. International Standard Organisation (ISO)
<http://www.iso.ch> (consulté le 15 avril 2003)
45. IBM Global Service.- Gestion électronique des documents à la Caisse d'Allocations des Bouches du Rhône.
46. http://www.5ibm.com/services/fr/pdf/caf_bouche_du_rhone-pdf
(consulté le 19 avril 2003).
47. ROUSSEAU, Jean-Yves- La protection des archives essentielles : comment assurer la survie d'une organisation.- In : Archives, vol. 20, n°1, 1988.
48. SITILLER, Henri.- la fonction documentaire des grandes entreprises françaises.- In : document Elisabeth alistes- sciences de l'information ; 1995, vol.32, N°3.
49. TOE, Pierre et KONE, Dilomama.- rapport de mission relatif au séminaire sur « les systèmes d'archivage et la gestion électronique des documents » effectué en Abidjan : Centre Africain de management et de perfectionnement des cadres (CAMPC) du 10 au 21 mai 1999 .
50. sites internet :
- Association of Records Managers and Administrators (ARMA)
<http://www.arma.org/>
 - Records Management Society of Britain
<http://www.rms-gb.org-uk/>
 - Association of Commonwealth Archivists and Records Managers
<http://www.acarm.org/>
 - Association des Archivistes du Québec
<http://www.archivistes.qc.ca/>
 - SERDA
<http://www.serda.org>
 - ADBS
<http://www.adbs.org>

Conception d'un système de gestion globale de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso

IX- Documents sur le schéma directeur de l'information administrative

51. DIA, Gora.- La réorganisation de l'information à l'IFAN CH. A. DIOP : conception et organisation d'un système d'information intégré (mémoire).- Dakar : EBAD,2002 .-116p;
52. FALL, Ndiouga.- Les archives hospitalières au Sénégal: les cas du Centre hospitalier Universitaire de Dakar (mémoire).-Dakar : EBAD ;1994.-106p.
53. KPEGOUNI , Gbele-Adjei.- Conception et mise en œuvre d'un schéma directeur de l'information à l'assemblée Nationale du Togo (Mémoire) .- Dakar : EBAD, 1999.- 92p.
54. LO, Mamadou.- la valorisation des ressources documentaires à la Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal (mémoire).- Dakar : EBAD, 2002.- 74p.
55. MBAYE , Atoumane.- Etude pour la conception d'une politique de gestion des documents administratifs et des archives pour la régie des chemins de fer au Sénégal (mémoire).- Dakar : EBAD, 1989.- 105p.
56. SAULET , Pierre- Roméo.- Conception et mise en œuvre d'une politique de gestion des documents administratifs au Gabon : l'exemple des ministères (mémoire).- Dakar : EBAD, 2002 .- 71p.
57. SARR, Abdou laye.- Esquisse d'un schéma directeur des archives à l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (mémoire).- Dakar ;2001.- 104p.
58. TELOU, Lalandou Banabawai Lydia.- La gestion de l'information administrative au Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de l'Emploi du Togo : exemple des dossiers individuels de personnel (mémoire).- Dakar : EBAD, 2002.- 114p.

X- Ouvrages sur la méthodologie de recherches en sciences sociales

59. Centre de Formation et de perfectionnement des journalistes.- Abrégé du code typographique à l'usage de la presse .- Paris : Victoire- Editions, 2000.- 102p.
60. QUIVY, Raymond; CAMPENHOU, Luc-van.- Manuel de recherches en sciences sociales.- Paris : Dunod ,1995.- 288p.
61. MACE, Gordon.- Guide d'élaboration d'un projet de recherche.- Québec : Presse de l'Université Laval, 1988.- 117p.

XI- Documents sur l'informatisation

62. CABINET AUREC-AFRIQUE ; SOFIDEC.- Audit du système d'information de la CNSS-BF : rapport diagnostic. – 137p.
63. BITOUZET, Christine et al.- Management et Intranet .-Paris : Editions - Hermes, 1997.-158p.

TABLEAUX

Tableau 1: identification	55
Tableau 2: catégorie socioprofessionnelle	56
Tableau 3: direction des agents enquêtés.....	57
Tableau 4: tranche d'âge des enquêtés.....	57
Tableau 5: ancienneté des agents enquêtés.....	59
Tableau 6: habitude de documentation des agents	59
Tableau 7: difficulté de se documenter	60
Tableau 8: contraintes es agents en matière de documentation.....	60
Tableau 9 : raisons de la non-documentation	61
Tableau 10 : intérêt des agents en terme de consultation des documents	62
Tableau 11 : utilités archives	64
Tableau 12 : Justification de l'utilité des archives	65
Tableau 13 : appréciation sur l'organisation des archives au sein de la caisse	66
Tableau 14 : Pourquoi les archives sont-elles mal organisées?.....	66
Tableau 15 : appréciation sur le repérage de l'information documentaire	68
Tableau 16 : Justifications des difficultés de repérage et de recherche d'information	69
Tableau 17 : appréciation sur l'investissement dans l'organisation de l'information documentaire	70
Tableau 18 : Raisons avancées pour l'investissement dans l'information documentaire	70
Tableau 19 : existence d'un centre de documentation	71
Tableau 20 : satisfaction du centre de documentation	71
Tableau 21 : raisons de la non- satisfaction des services offerts aux agents	72
Tableau 22 : taux de connexion à internet des agents enquêtés	73
Tableau 23 : raisons de la non-connexion des agents à Internet	73
Tableau 24 : Pourquoi êtes-vous connecté à Internet?.....	74
Tableau 25 : appréciation sur la prise en compte des archives dans le schéma directeur informatique.....	75
Tableau 26 : Justification de la prise en compte de l'information documentaire dans le cadre du schéma directeur informatique	75
Tableau 27 : Pourquoi la non prise en compte de l'information documentaire dans le cadre du schéma directeur informatique ?	76
Tableau 28 : Suggestions formulées par les questionnés pour une bonne gestion des archives et de la documentation au sein de la CNSS	77

GRAPHIQUES

graphique 1 : catégorie socioprofessionnelle.....	56
graphique 2 :tranche d'âge des enquêtés.....	58
graphique 3 : typologie des documents/catégorie socioprofessionnelle	63
graphique 4 : pourcentage sur l'utilités des archives	64
graphique 5 : justification sur l'utilité des archives	65
graphique 6 : raisons de l'inorganisation des archives.....	67
graphique 7 : raisons de la non-connexion des agents à Internet	74

