

## **Gutachten zur Masterarbeit von: Camille Follonier Maître**

**Titel: «La gestion du changement pour une meilleure acceptation de l'introduction du Records Management à la Ville de Sion : entre théorie et réalité»**

Name des Gutachters / der Gutachterin: Arthur Bissegger

Vertreter / Vertreterin der Studienleitung: Amélie Valloton

Dans son travail, C. Follonier Maître a choisi d'évaluer l'efficacité des principes de la gestion du changement pour le succès d'un projet de Records Management, sur l'exemple de la ville de Sion.

Pour ce faire, après un bref survol des objectifs et de la méthodologie proposée, l'auteur commence par présenter les fondements théoriques des deux champs d'analyse, le Records Management et le Change Management, se focalisant pour terminer sur le rôle des utilisateurs dans les deux domaines. Elle présente ensuite son cas d'étude, le projet de Records Management mis en œuvre à la ville de Sion. Suivent les deux parties présentant les résultats de sa collecte de données devant lui permettre de réaliser l'analyse proposée, soit une comparaison des niveaux de maturité de la gestion de l'information à la ville de Sion à plusieurs années d'écart et les réponses à une enquête plus ciblée menée auprès de certains collaborateurs de la municipalité. Enfin, une dernière partie se concentre sur les résultats obtenus pour répondre à la question initiale du travail, avant de conclure sur des remarques plus générales et quelques recommandations. Suivent encore la bibliographie ainsi que les annexes (données collectées).

Le plan du travail correspond globalement à ce qui avait été esquissé dans le projet ; la structure met en évidence une structure de démonstration scientifique, même si l'origine de présupposés à certaines hypothèses n'est malheureusement pas explicitée.

La partie du travail consacrée au survol de la littérature et des bases théoriques des deux domaines servant de fondement au travail (Records Management en Change Management) est extrêmement rapide, couvrant de nombreux aspects mais donnant également une

impression parfois hétéroclite dans ses choix. L'auteur fait preuve d'une bonne connaissance et compréhension de la littérature et des éléments de base relative au Records Management et du Change Management, même si leur exposition fait plus penser à une accumulation qu'à une démonstration critique. On peut cependant louer la volonté de combiner plusieurs axes d'analyses issus de fondements théoriques divers, qui forme l'une des richesses de ce travail.

La partie consacrée au rôle de l'utilisateur met bien en relation les aspects tirés des divers domaines théoriques et en forme une bonne synthèse, qui met en valeur ce qui constitue le cœur de l'objet du travail.

Dans la partie consacrée à la présentation du projet de Records Management mis en œuvre dans la ville de Sion, l'analyse de la situation est lucide, joignant déjà des recommandations d'amélioration. Lors de l'énonciation de certains éléments, il n'est cependant pas toujours clair s'il s'agit d'hypothèses de l'auteur ou de déductions fondées sur des sources. De manière générale, on peut cependant dire que cette présentation de la mise en œuvre du projet de Records Management est bien renseignée.

Pour la partie consacrée aux niveaux de maturité du Records Management à la Ville de Sion, on relèvera la réalisation d'un modèle « sur mesure » pour l'analyse, à partir de plusieurs modèles. Dommage que la sélection des axes d'analyse retenus ne soit pas justifiée de manière plus détaillée. Le choix des interlocuteurs choisis pour obtenir les réponses utilisées dans le modèle est justifié, l'auteur fait d'ailleurs preuve de transparence quant à la non-représentativité des résultats, mais celle-ci tend malheureusement tout de même à desservir la portée générale des résultats. Dans l'ensemble, la démarche d'enquête empirique est convaincante et le lecteur peut imaginer qu'elle a sans doute été plutôt fastidieuse... comme l'en est malheureusement sa lecture : toute nécessaire que soit cette présentation des résultats, les proportions qu'elle prend dans l'économie globale du travail la dessert. Heureusement, un tableau récapitulatif en annexe permet de se faire plus rapidement une idée de la situation. Lors de la synthèse de cette partie, l'auteur est encore une fois honnête quant à la difficulté de comparer les niveaux des différentes années, mais le fait est que cet état de fait relativise également la pertinence des résultats.

La présentation des résultats de l'enquête auprès des collaborateurs est à nouveau détaillée et par là même fastidieuse, mais apporte naturellement un éclairage différent et plus précisément ciblé sur la problématique centrale du travail, d'où son intérêt.

C'est d'ailleurs ce qui permet, dans la dernière partie, de faire le point sur l'implication des collaborateurs dans le projet. La comparaison avec la situation dans d'autres institutions est intéressante, l'auteur y faisant preuve d'une bonne connaissance de la littérature spécialisée pertinente permettant une vue d'ensemble de la situation dans d'autres institutions.

Dans sa conclusion, l'auteur a l'honnêteté de reconnaître qu'au vu des résultats de son travail, son hypothèse de départ n'a pas pu être validée – rendant ainsi justice à la démarche scientifique utilisée et qui a porté ses fruits. Ceci n'empêche naturellement en rien l'auteur de tirer d'autres déductions – convaincantes – quant à la cause du succès relatif du projet de Records Management de la ville de Sion. La conclusion reste néanmoins assez sèche et aurait gagné à démontrer un peu plus d'ampleur et d'ouverture sur d'autres champs d'action.

La bibliographie qui suit est structurée de manière logique et claire, mais peu exhaustive – l'absence de certaines normes et standards internationaux et suisses étonne, de même que des références à des modèles de maturité. Y sont en outre citées des sources non publiées sans que soit indiqué comment y accéder.

Enfin, les annexes attestent de l'énorme travail de collecte de données (entretiens, questionnaires, modèles de maturité) dont témoignent les presque 100 pages qu'elles occupent. Les données de bases sont ainsi mises à disposition de manière transparente.

La longueur exigée pour un travail de ce type a été bien respectée, tout comme les règles de rédactions scientifiques, même si sont parfois mentionnées des sources non publiées sans que soit indiqué comment y accéder. La monotonie de l'écriture et la construction basique de la syntaxe utilisée desservent ce travail, qui a pourtant le mérite de combiner deux axes d'analyse issus de domaines différents pour les appliquer à une étude de cas bien documentée, même si cette démarche n'est pas tout à fait originale, ayant déjà été utilisée dans un travail antérieur. On relèvera cependant le travail nécessité pour procéder à la collecte de données, offrant ainsi une bonne assise à ce qui constitue somme toute un travail d'un niveau satisfaisant, mais que les manquements évoqués plus haut, en partie significatifs dans un travail scientifique, empêche de prétendre à plus.

.....

Der/die unterzeichnende Gutachter/Gutachterin beantragt hiermit der Programmleitung, die Masterarbeit mit der Note 4,5 zu bewerten.

Ort, Datum

..... Bern, 21.09.2022.....

Unterschrift des Gutachters / der Gutachterin:

..... Arthur Bissegger.....