

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

Camille Maître Follonier
camillefollonier28@gmail.com

« While choosing the right electronic document management system (EDMS) software application for an organization is important, the technology itself is less important than the people who will use it and the business processes it will support. Implementing EDMS software and expecting the technology to change organizational culture would be a mistake. The old 80-20 rule applies to implementation; for the most success, focus just 20 percent of the efforts on the technology and 80 percent on the cultural issues. »

Cette citation de Lynette Downing illustre bien le défi principal qui attend tout Records Manager. Lors de l'implémentation d'un nouveau système de Records Management, il ne faut pas se concentrer uniquement sur les aspects techniques, mais il faut aussi prendre en compte tout le côté humain. C'est souvent ce qui va demander le plus d'efforts de la part du Records Manager. Pour faire face à ce challenge, les principes et les méthodes de la gestion du changement sont très utiles. En effet, la peur du changement entraîne souvent des résistances. Pour pouvoir aller de l'avant dans la mise en place du Records Management, il sera nécessaire de savoir dissiper et neutraliser ces oppositions.

Ce travail se concentre sur la problématique des résistances et de la gestion du changement en nous concentrant sur le cas de la Ville de Sion. Cette municipalité valaisanne est en train d'implémenter un système de Records Management au sein de son administration. Pour l'instant, le projet est encore dans une phase initiale avec seulement trois services pilotes en mode production. Cependant, le responsable de la gestion documentaire de la Ville a déjà dû faire face à de la réticence de la part de quelques employé·e·s. En règle générale, cette résistance peut s'expliquer par un manque de soutien de la part de la hiérarchie, de communication, d'accompagnement et d'implication des utilisateur·trices·s dans le processus ou encore de connaissances. Nous supposons que les résistances, à la Ville de Sion, viennent d'un sentiment d'exclusion du projet de la part de certain·e·s employé·e·s et que la solution réside dans une meilleure mise en oeuvre de la gestion du changement. Le but de ce travail était donc dans un premier temps de vérifier notre hypothèse. Dans un deuxième temps, nous avons aussi proposé des solutions à la Ville de Sion pour que la mise en place du Records Management soit un succès.