

La résistance des usagers face à l'introduction de systèmes de Records Management, plus spécifiquement des systèmes d'information. GEVER et l'exemple de la Chancellerie fédérale

Chiara Mascitti

chiara.mascitti@gmail.com

Le *Records Management* et la gestion électronique des archives (entendues au sens large du terme, des affaires courantes de l'Administration jusqu'au document historique) sont désormais considérés comme des pierres angulaires de l'archivistique moderne. Le succès de leur implémentation n'est pourtant pas aussi évident qu'il peut apparaître. L'une des principales causes amenant à l'échec d'un tel projet réside dans les résistances de la part des collaborateurs de l'Administration ou de l'entreprise concernée. À côté d'une analyse approfondie des risques et des ressources (humaines, financières, logistiques, etc.) nécessaires pour l'implémentation d'un système de *Records Management* ou d'un système d'information, l'étude des comportements des utilisateurs est une étape fondamentale.

Dans ce mémoire de Master, j'ai donc voulu me concentrer sur une dimension plutôt humaine de l'implémentation de systèmes de Records Management, plus spécifiquement sur les comportements de résistance. Comment peut être définie la résistance ? Pour quelles raisons et de quelle façon se manifeste-t-elle ? Est-il possible de prévoir et/ou de contenir ce phénomène ? Voilà les principales questions auxquelles j'ai essayé de donner une réponse.

Dans un premier temps, j'ai tâché d'établir un cadre conceptuel et théorique sur la base de la littérature internationale ayant traité de la résistance. Par ce biais, j'ai pu comprendre que non seulement la notion de résistance évolue depuis les années 1950s, mais aussi que le concept même dépend fortement de la perception de son observateur. À cet égard, les principes et les modèles proposés par l'école québécoise m'ont parus les plus complets pour analyser les comportements de résistance. Selon cette approche, une grande importance est donnée aux conditions initiales et aux perceptions de chaque collaborateur, qui pourrait ressentir – par rapport au système d'information – des craintes et/ou des espoirs. C'est en fonction de ces perceptions et de ces sentiments, que des comportements de résistance peuvent émerger (ou ne pas émerger).

Ensuite, dans mon cas d'étude je me suis concentrée sur l'analyse de ce phénomène au sein de la Chancellerie fédérale, suite à l'implémentation de GEVER-Fabasoft. Si d'un côté le recul temporel m'a permis de tirer une première conclusion par rapport au succès du projet, il a également fallu tenir compte du potentiel filtre historique propre à chaque personne interpellée. Des questionnaires et des interviews personnalisées m'ont permis de mener mon enquête. Or, très peu de comportements de résistance ont pu être identifiés. En analysant pourtant les expériences des personnes consultées sur la base des principes de l'école québécoise, j'ai pu comprendre que les collaborateurs peuvent en même temps exprimer des sentiments positifs et négatifs vis-à-vis du système, leurs perceptions se situant sur un axe dont les deux pôles sont l'acceptation et la résistance.

Pour le gestionnaire du projet, il est indispensable de comprendre de la façon la plus proche possible ces perceptions de la part des collaborateurs.