



UNIL | Université de Lausanne



---

<sup>b</sup>  
**UNIVERSITÄT  
BERN**

Philosophisch-historische Fakultät

Historisches Institut

**Weiterbildungsprogramm  
in Archiv-, Bibliotheks- und  
Informationswissenschaft**

### **Pour une meilleure acceptation des directives de gestion documentaire par les usagers :**

L'exemple de CFF Immobilier Gérance Région Ouest et de la directive sur l'archivage des documents de construction et des pièces spécifiques aux bâtiments

Mathilde Rouyer

[mathilde.rouyer@gmail.com](mailto:mathilde.rouyer@gmail.com)

Ce travail vise à trouver des pistes pour améliorer l'acceptation des directives de gestion documentaire par leurs usagers avec, pour cas d'étude, la directive sur l'archivage des documents de construction et des pièces spécifiques aux bâtiments de CFF Immobilier Gérance Région Ouest. En effet, les diverses mesures qui avaient déjà été mises en œuvre pour améliorer son acceptation et son application (rappels de la formation, « actions de promotion », simplification de la directive, etc.) n'avaient pas eu le but escompté. Avec une première phase d'entretiens, on a donc cherché à savoir pourquoi la directive n'était pas ou mal appliquée. Puis à l'aide d'une seconde phase d'entretiens, d'un survol de la littérature principale et de nos observations, a été analysée la question de l'implication des usagers dans l'élaboration des directives / politiques de gestion documentaire, pour en améliorer l'acceptation et l'application. Pour terminer, des pistes ont été proposées pour augmenter ces dernières lors de l'élaboration de la politique de Records Management des CFF, notamment : sonder les besoins d'un maximum de collaborateurs représentatifs des diverses fonctions (activités) et des différentes régions linguistiques des CFF, approfondir ce sondage lors d'entretiens individuels, créer un groupe de travail formé d'usagers représentatifs des fonctions et des régions pour suivre l'élaboration et la mise en place de la politique puis effectuer des tests pilotes également dans chaque région ainsi qu'offrir une possibilité à tous de donner un *feedback* à tout moment.