Carte blanche

Les publics au cœur de la politique des archives

Séminaire annuel des Archives de France, Troyes,
29 septembre 2022

MINISTÈRE DE LA CULTURE
Liberté
Égalité
Fraternité

Archives
DIRECTION GÉNÉRALE DES PATRIMOINES ET DE L'ARCHITECTURE
SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE

temos cnrs
temps · mondes · sociétés · UMR 9016

Bénédicte Grailles, université d'Angers, Temos (CNRS)
benedicte.grailles@univ-angers.fr

Attitudes de recherche

- "plus orientées vers le contemporain, plus consuméristes, plus impatientes, plus volatiles"
- vers de nouveaux services ?

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION

Direction générale des patrimoines

Inspection des patrimoines

N° 2012-24

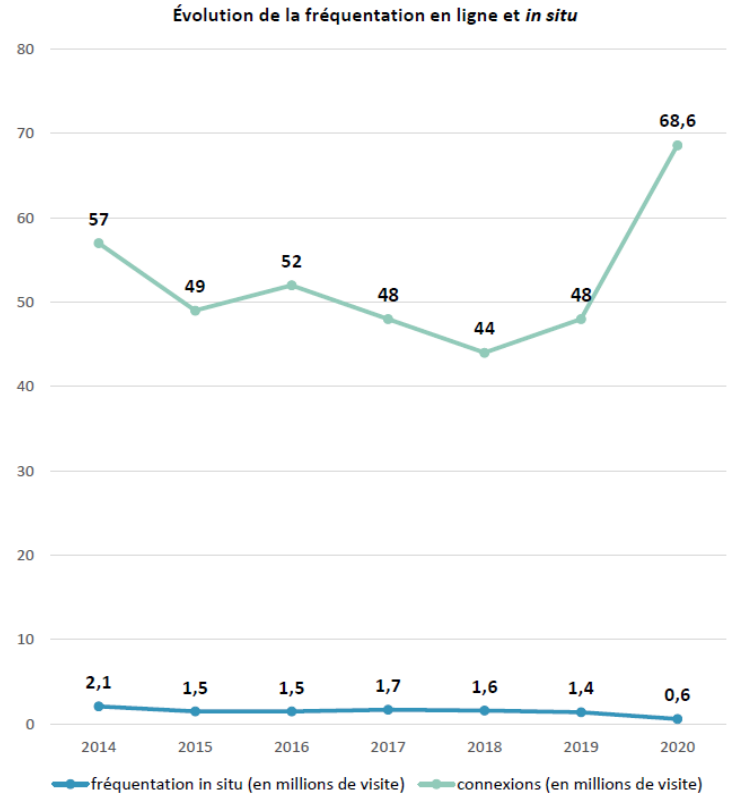
ARCHIVES ET TERRITOIRES

RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL

SEPTEMBRE 2010 À MAI 2011

Collège Archives

Rapport *Archives et territoires*, 2011, en ligne https://francearchives.fr/fr/article/38173



Synthèse du rapport *Deux milliards de clics*, 2021, en ligne https://francearchives.fr/fr/article/339905146

Comment penser le rapport aux usagers dans un contexte d’incertitude lié à l’effacement des publics traditionnels et au renouvellement des formes de communication ?

- Contexte / outils
- Voies d'adaptation / méthodologie

Une archivistique sociale pour décaler le regard

Inclure dans le périmètre de l'archivistique des problématiques qui ne se concentrent pas strictement sur le volet technique de la profession

Étudier des interactions entre archives, individu.e et société, à travers l'institution archivistique ou tout autre système de médiation possible

Considérer les systèmes archivistiques entendus comme l'ensemble articulé de moyens, de politiques et de modes d'insertion dans une société

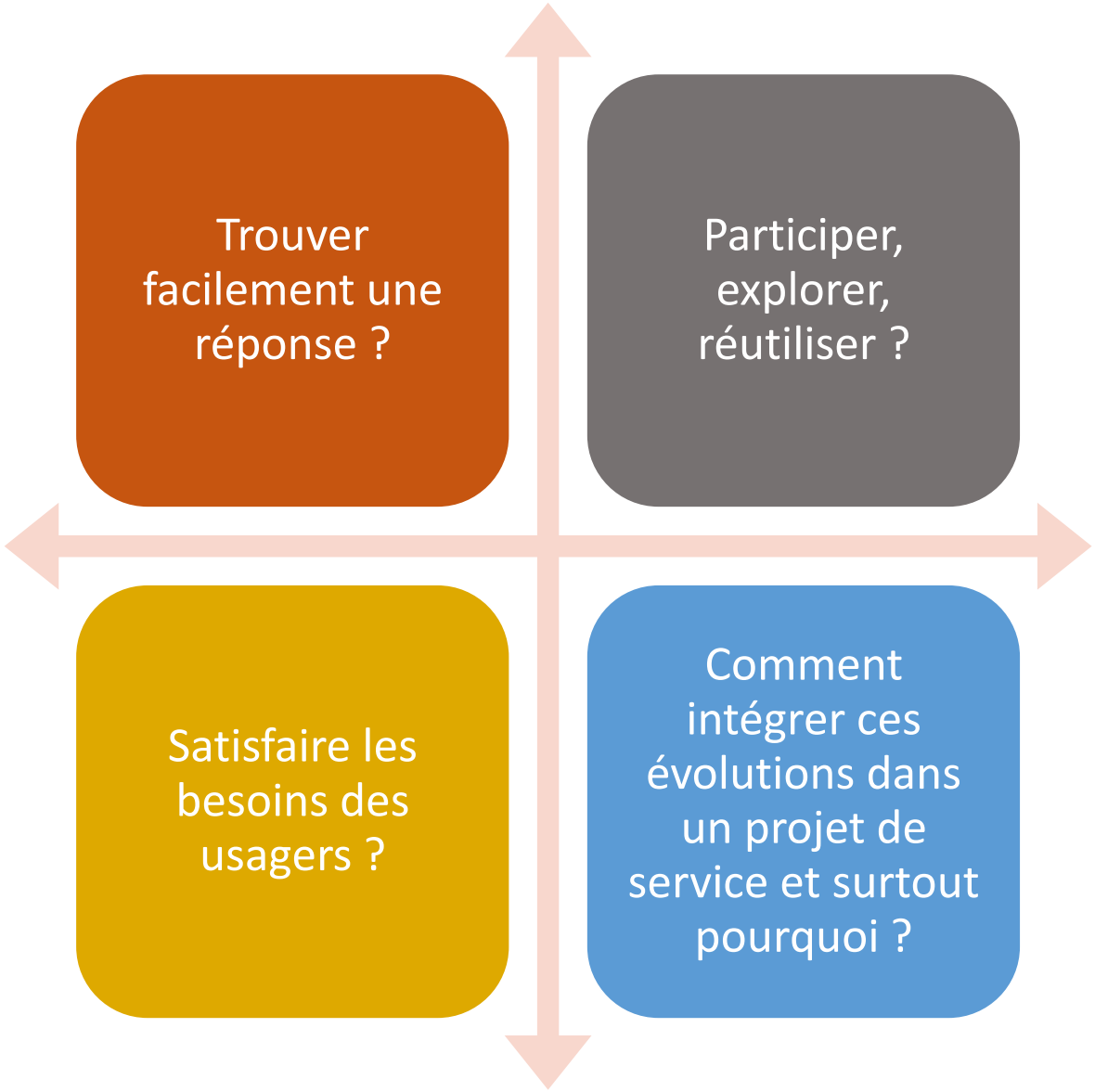
Catégories ou représentations ?

- Par type d'activités ?
- Par type de recherches ?
- En fonction de la distance au document ? (passer le seuil de la salle de lecture ou pas) ?
- En fonction de l'intensité de la pratique ?

Penser les usages dans leurs intentions

- L’usager est placé au moment où il fait « usage de » dans une situation sociale et individuelle qui détermine le sens de cet usage
- Des usages apparemment semblables peuvent en réalité obéir à des logiques ou des postures d'usage différentes
- Faut-il passer d’un service générique (même offre pour tous) à un service personnalisé (offre identique mais adaptable) voire à un service individualisé (besoins particuliers d’un individu) ?

Axes d'adaptation ?



Programme 2 RU

Reconfiguration des rapports aux usagers dans un contexte de diversification des demandes sociales, de confirmation ou d'émergence de nouvelles formes de communication aux publics, sur fond d'amélioration continue des services publics

- La gestion de la relation aux usagers dans leurs demandes
- L'offre des services et les territoires
- Les politiques de service

Méthodes

ÉTAT DE L'ART ET DES LIEUX

ANALYSES DOCUMENTAIRES ET LEXICOMÉTRIQUES

ENQUÊTES CAS-TÉMOINS

ENQUÊTES PAR VOIE DE QUESTIONNAIRE

Bénédicte Grailles,
benedicte.grailles**@univ-angers.fr**

Magalie Moysan,
magalie.moysan**@univ-angers.fr**

Patrice Marcilloux,
patrice.marcilloux**@univ-angers.fr**

Camille Rouffaud,
camille.rouffaud**@univ-angers.fr**