Groupe 3

« Je veux un service public organisé selon mes attentes et mes besoins d'usager »
La place de l'usager dans un service d'archives :
quels impacts stratégiques, sur le métier, le service et le bâtiment ?

Synthèse

L'atelier a débuté par trois présentations. Luc Forlivesi (inspecteur des patrimoines, collège Archives) a fait « Un pas de côté » en présentant quelques réflexions sur le public, issues du rapport « Musées du XXIe siècle » qui prône un musée ouvert aux jeunes générations, plus inclusif, collaboratif et accueillant. Florent Lenègre (DAD Morbihan) a fait état de son projet de réaménagement des espaces d'accueil du public (« Vers un tiers-lieu archivistique ? ») en distinguant l'action « grand public » (action culturelle) de l'action « scientifique » (salle de lecture) ; l'objectif est de créer des passerelles entre les publics par le biais de projets collectifs (ateliers de travail sur les documents, expositions) qui justifient la valeur ajoutée du déplacement *in situ* et de construire la complémentarité entre salle de lecture et site internet. Alice Motte (DAD Landes) a détaillé son « Projet d'évolution des usages et des lieux ouverts aux publics » qu'elle a baptisé « « Archives pour tous » destiné à une médiation plus personnalisée : une salle modulable pour conférences, le « café landais » qui serait un tiers-lieu, la « salle des solidarités » orienté comme espace collaboratif, le patio comme espace de détente et de médiation extérieur ; la dimension RH du chantier est importante pour recueillir l'assentiment des équipes.

Trois sous-groupes ont réfléchi ensuite sur les sujets suivants :

- **Comment renouveler le lien avec l'usager ? (animé par Brigitte Guigueno)**

S'il y a légitimité à consulter le public sur ses attentes (aspects matériels et archivistiques), cette consultation fait partie d'un élément de prise de décision pour l'archiviste qui garde sa propre légitimité (par exemple : choix des prochains documents à numériser sur une liste fermée proposée par le service) : on est en quelque sorte dans du « collaboratif dirigé » ! La consultation peut s'entendre aussi simplement dans le sens d'une transparence de l'action du service (mise en ligne des programmes de classement, de numérisation...), en établissant un contrat de confiance avec les usagers (stratégie des AN). Mobiliser le public (dont le « non-public ») et notamment les internautes n'est pas aisé : *in situ* ou multicanal ? Plusieurs modalités sont évoquées : comité des usagers ou atelier d'expression libre, enquête, interroger d'autres acteurs du territoire, organiser des journées portes ouvertes thématiques. Se pose également la question de la représentativité de l'usager qui s'exprime.

- **Quels aménagements pour les locaux ? (animé par Florent Lenègre)**

La discussion a porté d'abord sur les fonctions des différents espaces d'accueil (hall, salle de lecture, espaces de médiation) et leur « ambiance » spécifique (inclusion, calme, convivialité). L'accueil doit donner envie d'aller vers les archives (aménagement adapté, notamment pour le jeune public, espace-jeu en lien avec l'histoire) avec une signalétique claire. L'espace de travail collectif à développer en salle de lecture pourrait s'envisager aussi pour des ateliers conjoints Public - Agents (conditionnement, classement). Retransmettre des actions culturelles à partir de la salle de conférence est un moyen de rayonner plus largement sur le territoire. Dans la complémentarité physique-virtuel, le site internet sert de mode d'emploi des archives en ligne (faire évoluer les instruments de recherche et les outils d'orientation) ; il sert aussi à assurer le lecteur que sa venue en salle est nécessaire. Ont été cités comme leviers de la transformation le management (avec un pilotage par fonction), la transversalité des équipes, le développement du participatif, l'argument énergétique.

- **Comment accompagner les équipes ? (animé par Éric Montat)**

Il faut accepter que la relation entre agents et publics est aujourd'hui modifiée, reposant sur l'immédiateté et la volonté d'un service toujours plus personnalisé. Les problématiques renvoient systématiquement à des questions d'organisation interne et de transversalité, avec une peur des agents face aux changements. Pour faire adhérer au projet, il faut promouvoir la cohésion, les valeurs du service public, l'équité de la charge de travail et prévoir les formations adéquates. La transversalité et l'homogénéisation des pratiques est un élément important pour mieux répondre aux usagers (mise en place d'un « socle commun » de compétences dans le Nord ; répertoire des métiers basé sur les 4C dans le Tarn). La question des outils montre qu'il est préférable qu'ils soient moins nombreux et plus simples à utiliser. Les principaux acteurs de l'accompagnement de l'évolution des pratiques sont les équipes de salles, des professionnels extérieurs (sociologues, psychologues du travail), la direction des RH. Finalement, il faudra toujours se demander si les valeurs attendues par les agents, les usagers, la direction et les élus sont alignées pour agir en conformité.