Séminaire des Archives de France – Troyes, 29 septembre 2022

"Les publics au cœur de la politique des Archives"

Mesdames, Messieurs, chers collègues,

Avant d'introduire cette nouvelle carte blanche je souhaite tout d'abord vous présenter les pilotes, représentants de l'ensemble du réseau, qui ont œuvré depuis février dernier à l'élaboration de cette séquence de travail :

Julie Deslondes directrice des Archives départementales du Calvados, qui évoquera tout à l'heure son expérience sur le territoire et qui nous a permis de lisser les thèmes sur lesquels nous travaillerons cet après-midi en atelier, Brigitte Guigueno adjointe au sous-directeur du pilotage, de la communication et de la valorisation des archives, Clémence Lescuyer, adjointe au chef du bureau de l'accès aux archives et de l'animation du réseau aux Archives de France, Éric Montat directeur des Archives départementales du Tarn, et enfin Christèle Tabusse, responsable du département de l'accueil des publics du site de Paris aux Archives nationales.

Chers collègues, soyez remerciés pour votre implication sans faille, pour nos nombreux et passionnants échanges qui nous ont permis de bâtir et d'aboutir, aujourd'hui, à cette proposition.

Nous souhaitons également remercier l'ensemble des participants extérieurs ayant contribué à nos réflexions, et qui ont bien voulu intervenir à nos côtés aujourd'hui : nous allons y revenir.

La carte blanche de cette année propose de faire un pas de côté et de se placer du côté de l'usager qui, à un moment ou à un autre de son parcours de recherche ou de son parcours de vie vient rencontrer ce patrimoine patiemment évalué, sélectionné, collecté, classé, décrit, conservé que sont les archives. Le processus de patrimonialisation des documents et des données que nous conservons est entièrement dévolue à ce moment de la rencontre entre un usager et des archives qui feront sens dans une démarche particulière.

Ainsi, du point de vue de nos outils programmatiques, la question des usagers est au cœur des enjeux : à l'interministériel, l'axe 1 de notre cadre stratégique commun de modernisation des archives pour 2020-2024 ambitionne de « *placer l'usager au cœur du dispositif* » ; quand, aux Archives nationales, le premier pilier de la stratégie 2021-2025 du service intitulé « *les citoyens au cœur de nos politiques* » se fixe comme premier objectif de « *mieux connaître nos publics et leurs attentes* ». Plus concrètement encore, depuis plusieurs mois, les Archives nationales, les Archives nationales du monde du travail et les Archives nationales d'outre-mer, sont activement engagés dans la démarche « Services publics + », pilotée par la direction interministérielle de la transformation publique et dont plusieurs représentants nous font aujourd'hui l'honneur de leur présence pour participer à ces réflexions à nos côtés.

Dans nos territoires, la question de la relation aux usagers est, là aussi, omniprésente dans les projets de service des Archives et figure au cœur de l'action des services départementaux et municipaux d'archives, comme Julie Deslondes, avec qui j'ai l'honneur d'introduire cette carte blanche, vous l'exposera d'ici quelques minutes.

Du point de vue prospectif à présent, la délégation à l'inspection, à la recherche et à l'innovation de la direction générale des patrimoines et de l'architecture a récemment conduit une étude d'envergure « *relative au bénévolat, à la participation de la société civile aux politiques des patrimoines* » ayant pour finalité d'analyser les pratiques participatives et d'en faciliter la mise en œuvre. Le rapport issu de cette étude, publié cette année, met notamment en exergue une production bénévole anciennement implantée et qui évolue vers des actions plus modernes de participation, une présence de plus en plus forte des consultations citoyennes et un souci de proposer une réception active des actions de valorisations des patrimoines auprès des publics.

De leur côté, les Archives de France viennent de publier leur premier observatoire des publics après avoir piloté, en 2021, la plus importante enquête jamais réalisée sur les usages numériques patrimoniaux. **27 723 réponses** ont précisément été recueillies en ligne **sur 100 sites publics d'archives** parmi lesquels 67 Archives départementales et 29 Archives municipales. Le rapport « Deux milliards de clics. Enquête sur les usagers en ligne des archives » publié au printemps dernier permet, dans la continuité de la précédente enquête nationale menée en 2013-2014, d'éclairer les profils sociaux des publics ; leurs pratiques ; leur

satisfaction ; leurs attentes à l'égard des différents services en ligne. L'enquête de 2021 a été pensée pour faciliter les approches comparatives avec d'autres enquêtes, à l'instar de celles réalisées dans ce domaine par la Bibliothèque nationale de France ; c'est ainsi qu'un partenariat entre le Service interministériel des Archives de France et la Bibliothèque nationale de France a permis la rédaction d'un rapport de synthèse intitulé « *Qui sont les usagers en ligne communs entre les archives et la BNF ?* ».

Une synthèse de quelques-uns de ces travaux vous sera présentée sous l'angle des « Approches institutionnelles », par Brigitte Guigueno, pilote des enquêtes nationales de 2013-2014 et de 2021 pour les Archives de France, Irène Bastard cheffe de projet "publics et usages" à la délégation à la stratégie et à la recherche à la BnF, et Christèle Tabusse responsable du département de l'accueil des publics du site de Paris aux Archives nationales.

En complément de ces approches prospectives, nous avons également souhaité soumettre cette question des publics au champs de la recherche sur les Archives, notamment au sein du nouvel accord-cadre entre le centre national de la recherche scientifique et l'Etat, ministère de la culture.

Ce sont donc **deux projets de recherche inédits** qui ont été lancés en interdisciplinarité cette année. Le premier, mené avec l'université d'Angers et intitulé « *Reconfiguration des rapports aux usagers* », s'inscrit dans un contexte de montée des demandes sociales, d'évolution et de diversification des modes de communication au public et de volonté d'amélioration du service rendu à l'usager. a regard des chercheurs » proposé dans cette carte blanche permettra donc à Bénédicte Graille, Maîtresse de conférences en archivistique à l'université d'Angers, membre du laboratoire Temps, mondes, sociétés du CNRS, de vous présenter plus en détail ce programme de recherche, avant que Sarah Gensburger, directrice de recherche au CNRS en sociologie, directrice adjointe de l'Institut des sciences sociales du politique, ne nous présente ensuite ses éléments de réflexion sociologique sur les publics des archives.

Le deuxième projet de recherche s'inscrit dans le contexte de la numérisation – au sens large – de nos administrations, de nos processus métier, de notre patrimoine.
Avec 135 internautes pour 1 usager dans nos salles de lecture - indicateur de 2019 qui reste notre référence d'avant la crise sanitaire - nous pouvons dire que le public des archives s'est

très largement emparé des millions de documents d'archives numérisés depuis les années 1990, et aujourd'hui massivement diffusés sur nos portails. Si la crise a pu confirmer la dynamique numérique mise en œuvre depuis plusieurs années au sein du réseau, elle a aussi amené les services à expérimenter de nouvelles relations aux usagers et le développement de services numériques innovants comme l'accès sécurisé à distance à des archives non diffusables sur Internet, ou encore le développement des expériences de numérisation à la demande qui ouvrent évidement de nouvelles réflexions sur nos pratiques métier et qui seront abordées ce matin et cet après-midi à l'occasion de nos travaux.

Cette question figure donc au cœur du projet de recherche lancé en 2021 en partenariat avec l'université de Caen-Normandie. Celui-ci est centré sur les « reconfigurations du travail des archives » et ambitionne de questionner les effets de la numérisation sur notre secteur culturel, nos métiers, la représentation de nos missions, l'évolution de notre rapport aux publics dans leurs demandes sociales et le renouvellement des pratiques culturelles induites par l'usage des réseaux avec des publics toujours plus désireux tout à la fois de rapidement trouver l'information recherchée, de pouvoir manipuler, enrichir, co-valoriser et aisément réutiliser ce patrimoine qui est le leur.

Je vous remercie pour votre attention et cède à présent la parole à Julie Deslondes.