

Module 11, section 4 : L'accueil du public

ÉLISABETH VERRY



version 1

14 novembre 2011

Table des matières

1. Les publics des archives : une composition en permanente évolution	7
1.1. La recherche scientifique.....	7
1.2. Le public des amateurs.....	8
1.3. La recherche administrative.....	9
2. Les modes d'accueil	11
2.1. L'accueil téléphonique.....	11
2.2. L'accueil physique.....	12
2.3. Droits et devoirs des usagers.....	13
2.3.1. Le règlement intérieur.....	13
2.3.2. Le règlement de la salle de lecture.....	13
2.4. Les relations épistolaires.....	13
2.4.1. La correspondance classique.....	14
2.4.2. La messagerie électronique et la correspondance en ligne.....	14
3. Au service du public : le personnel	15
3.1. Les profils d'emploi.....	15
3.1.1. Les agents d'exécution.....	15
3.1.2. L'encadrement.....	17
3.2. L'orientation du public.....	18
3.3. La résolution des conflits.....	19
3.3.1. L'attitude du personnel.....	20
3.3.2. Les méthodes de médiation.....	20
3.3.3. Les conflits internes au service.....	20
4. Conclusion	23
5. Evaluation des connaissances	25

Objectifs

Description du module :

Conserver les archives n'aurait pas de sens si celles-ci n'étaient pas destinées à être utilisées, soit pour les besoins de la recherche dans toutes les disciplines et notamment l'histoire, soit pour l'enrichissement de la vie culturelle, soit pour fournir matière de preuve du droit des personnes et des biens.

En archivistique, le terme communication regroupe l'ensemble des données et actions qui permettent aux archives d'être consultées. Il s'agit à la fois de données théoriques, telles que la connaissance des délais réglementaires qui régissent la communicabilité des documents, ou des procédures qui assurent leur protection lors de leur consultation. Mais il s'agit aussi de considérations pratiques telles que l'aménagement de espaces de travail, l'organisation de l'information du public, de la délivrance des documents et de la surveillance de leur utilisation.

Après une première section d'introduction posant les principes généraux de la communication des documents, ce module se décompose donc en deux groupes de trois sections : le premier groupe explore l'environnement théorique de la communication : les droits du service producteur (communication au service versant), les droits du public (en tant que citoyen, en tant que chercheur avec une approche comparée de la législation de plusieurs pays francophones), l'encadrement humain d'information et de conseil. Le second groupe s'attache aux conditions matérielles de la communication : l'organisation des espaces et leur aménagement, le circuit du document déplacé de son lieu de rangement à la table du chercheur, les services, notamment ceux de reproduction, qui prolongent et facilitent la consultation. Une dernière section est enfin consacrée à la consultation en ligne, mode de communication essentiel dans les sociétés contemporaines qui ne cesse de connaître de nombreux et importants développements.

Le but du module est de :

- Présenter l'enjeu majeur que représente la communication des archives dans la démarche archivistique
- Faire connaître les principes et règles à respecter pour que cette communication soit efficace, transparente et assure à tous un égal accès aux archives
- Exposer les conditions d'une bonne organisation matérielle et humaine

L'apprenant doit être en mesure de :

- Comprendre et appliquer les règles de la communication des documents
- Dispenser au public une information la plus complète possible sur les ressources documentaires conservées et les conditions de leur accès
- Mettre en place une organisation matérielle adéquate, adaptée à la taille de son service et à la nature des documents communiqués
- Optimiser la gestion humaine des personnels affectés à cette mission

Positionnement :

Ce module consacré à la communication, quatrième maillon de la chaîne archivistique, se situe dans le plan général après les modules dédiés à la collecte, à la conservation et au traitement des documents. Il est préférable de l'étudier après avoir pris connaissance du module sur la législation. Il doit naturellement être prolongé par le module consacré à la valorisation et à l'exploitation

culturelle des documents.

Conseils d'apprentissage :

L'apprenant s'efforcera de progresser de manière régulière, en assimilant les prescriptions indiquées comme essentielles. Dans les chapitres pratiques, il retiendra les suggestions qui lui paraissent conformes aux possibilités de sa situation vécue, les modes d'organisation pouvant varier selon les circonstances locales et les moyens mis à la disposition de l'archiviste. Il veillera toutefois à faire la différence entre les règles de fonctionnement qui s'imposent en toute circonstance pour garantir efficacité et transparence dans la communication des archives, et les possibilités optionnelles d'organisation décrites.

1. Les publics des archives : une composition en permanente évolution



Partout dans le monde, les sources d'archives connaissent un accroissement sensible de leur fréquentation.

Si l'on doit se réjouir de cet appel plus fréquent fait aux sources du passé, synonyme de démocratisation culturelle, il est cependant nécessaire de bien connaître la composition de ces publics et leurs attentes, pour organiser le service en fonction de la demande et lui apporter des réponses adaptées.

A. 1.1. La recherche scientifique

Premier public des services d'archives, les chercheurs y forment un groupe aux caractéristiques particulières qui ne sont pas sans connaître elles-mêmes un certain nombre d'évolutions.

Les caractéristiques

- Ils sont inscrits dans un cursus universitaire.
Étudiant, professeur, ces lecteurs préparent un mémoire, une thèse, un enseignement ou une publication. Il sera important de relever avec exactitude au moment de l'inscription le thème de leurs travaux ou le sujet de leur mémoire, et d'actualiser ces renseignements en fonction de l'évolution de leur cursus.
La mise à disposition de ces données auprès des autres lecteurs peut permettre un échange fructueux d'information et participer à l'enrichissement du climat de recherche local ou général.
- Ils possèdent une formation préalable.
Cette formation, d'ordre intellectuel, en fait des interlocuteurs réceptifs aux informations mises à leur disposition, et en général assez autonomes. Même si les étudiants débutants découvrent les systèmes de classement et les modes de description et de recherche, ils se les approprient assez rapidement après démonstration et conseil.
- Ils maîtrisent l'outil informatique.
Un chercheur ne saurait se passer aujourd'hui de la pratique de l'informatique de plus en plus présente dans les services d'archives.

Aussi sont-ils très utilisateurs de services en ligne et très vite à l'aise avec le fonctionnement d'une salle de lecteur informatisée.

Les évolutions

- La diversification des sources.

Les travaux de recherche ne se contentent pas aujourd'hui de sources écrites. Dans tous les domaines de la recherche scientifique, notamment historique, le chercheur fait appel à d'autres sources telles que pour les périodes anciennes l'archéologie, ou contemporaines l'imprimé, le document sonore ou filmé, le témoignage.

Le service d'archives doit donc être conduit à diversifier son approche de conservation pour élargir sa collecte ou informer le chercheur sur les autres lieux et institutions susceptibles de conserver des sources complémentaires.

- L'internationalisation de la recherche.

Les contacts entre chercheurs ont, depuis toujours, transcendé les frontières. Toutefois, le développement d'Internet, les possibilités de transfert de copies de documents par microfilms ou images numériques, l'accélération de l'ouverture universitaire dans le cadre des programmes d'échanges d'étudiants et de chercheurs ont multiplié les contacts transversaux.

Le service d'archives est aussi sollicité de manière d'autant plus fréquente que ses sources figurent dans des outils de recensement internationaux (sites, annuaires, etc.) et que leur intérêt dépasse le cadre local ou national.

B. 1.2. Le public des amateurs

Représenté jusque dans les années soixante-dix par quelques érudits en général aussi avertis que les chercheurs de profession, le public des amateurs s'est aujourd'hui multiplié et totalement transformé, imposant sa marque et ses attentes au service d'archives dont il est devenu l'interlocuteur majoritaire en nombre.

- **De nouvelles motivations**

- La vogue de la généalogie

Reconstituer son ascendance, dans un monde qui déstabilise les filiations et les familles et rompt la continuité de la transmission de la mémoire, est devenu une passion autant qu'un passe-temps qui relève d'une véritable attente sociale

- L'histoire de proximité

De forme plus vague que la précédente, mais en grand développement à l'heure actuelle, l'histoire de proximité vise à permettre la mise en valeur d'un lieu, d'un événement, d'un groupe par la reconstitution de son histoire proche. Contrairement à la généalogie, qui est souvent d'initiative individuelle, cette démarche de recherche s'effectue souvent en groupe, au sein d'écoles ou d'associations. Ainsi fait-on de plus en plus l'histoire d'un village, d'un quartier, d'un monument emblématique que l'on veut ranimer, ou d'un événement que l'on veut célébrer. Comme dans la démarche généalogique, ce public peu averti attend du service d'archives au moins autant un accompagnement qu'un résultat de recherche.

- **Un défi pour les services d'archives**

- Diversifier les modes de mise à disposition des documents

La surconsultation de certains documents (en matière d'état civil par exemple) s'avère incompatible avec les exigences de leur préservation. Aussi faut-il prévoir, en fonction des moyens du service, le transfert prioritaire sur des supports de substitution (microfilms, images numériques), mise à disposition à distance (envoi de microfilms ou de C.D., diffusion sur Internet).

- Faire évoluer les instruments de recherche

Conçus comme des outils à destination d'un public de chercheurs confirmés, mais

trop souvent calqués sur la composition des fonds d'archives et non sur une approche transversale et thématique de leur contenu, les instruments de recherche traditionnels des services d'archives s'avèrent peu adaptés aux modes de lecture et aux attentes du public amateur. Aussi est-il nécessaire de construire, au-dessus des outils de base que demeurent les classiques inventaires, des bases de données ou des outils de recherche thématiques qui faciliteront l'approche. L'informatique est riche à cet égard de possibilités à exploiter.

- Proposer des actions de formation
Souvent ouvert à de nouveaux apprentissages et disposant de temps libre, le public des amateurs répond positivement aux offres de formations qui peuvent être proposées (cours de paléographie, séances d'initiation à la recherche, actions culturelles avec des publications et des expositions) permettant de diversifier ses connaissances et d'ouvrir sur de nouvelles préoccupations et recherches.

C. 1.3. La recherche administrative

De plus en plus nombreuses, en raison de l'évolution du monde actuel vers une plus grande transparence administrative et de l'information accrue des particuliers qui souhaitent faire valoir leurs droits, les recherches administratives sollicitent les services d'archives de façon importante et leur demandent d'adapter sans cesse leur réactivité et leurs connaissances.

- **La demande rétrospective de l'administration**
 - Une communication légitime
Une administration ayant effectué un versement dans un service d'archives doit pouvoir en effet obtenir communication à tout moment de l'une ou l'autre pièce qu'elle y a versée. Ce droit à communication du service versant doit être préservé, même si la charge de travail du service d'archives est importante par ailleurs. Il ne génère d'ailleurs pas une contrainte considérable si l'organisation de l'accueil des versements a été bien maîtrisée. En revanche, il est tout à fait admissible que le service d'archives sollicite la participation du service versant aux recherches, si celles-ci sont fréquentes, longues ou complexes, et excèdent la simple communication d'un article répertorié.
 - Mais une prise en charge de plus en plus précoce
L'augmentation de la production, les évolutions rapides de la législation et de l'organisation administrative conduisent les administrations à confier très rapidement leurs documents à la garde du service d'archives. En acceptant d'accueillir le versement, quelquefois moins de deux ans après la production des documents, le service d'archives doit mesurer à quelles sollicitations ultérieures il s'expose et peut éventuellement différer l'accueil de versements dont l'utilité courante ou intermédiaire serait encore trop importante.
- **La demande du grand public qui peut se présenter à deux niveaux différents**
 - Faire valoir un droit
Répondre à cette attente du public est au cœur des missions du service d'archives, qui se doit de préserver les sources du droit des personnes et des biens. Ces principaux droits s'exercent en matière d'identité (filiation, nationalité), de propriété, de travail (impôts, retraite) mais concernent aujourd'hui également l'économie (faillites), l'urbanisme et l'environnement. Sollicité dans ce cadre, le service d'archives est tenu d'accompagner le demandeur dans sa recherche et de fournir une réponse si celui-ci ne peut effectuer lui-même les investigations nécessaires.
 - Solliciter une information
L'accès aux documents d'ordre administratif ou judiciaire fait partie des droits fondamentaux du citoyen. Ainsi toute personne peut demander, dans le cadre de

la législation en vigueur, à avoir accès à un document à titre d'information. Cette communication répond à des règles précises et, là encore, le rôle du service d'archives est fondamental pour garantir la bonne application des mesures de transparence qui sont au cœur de tout fonctionnement démocratique.

2. Les modes d'accueil



Pour accéder au service d'archives et faire valoir sa demande, le public utilise tous les moyens mis à sa disposition. Aussi faut-il considérer successivement plusieurs modes de relations :

- l'accueil téléphonique,
- l'accueil physique,
- les relations épistolaires, correspondance, messagerie.

A. 2.1. L'accueil téléphonique



Il reste un contact essentiel entre le public et le service d'archives, et doit fournir des réponses exactes et de qualité.

Il convient donc que le personnel appelé à répondre au téléphone dispose de consignes et d'informations précises et actualisées, et ait conscience de participer à l'image qu'offrira le service à l'extérieur.

Pour un bon accueil téléphonique, on veillera à plusieurs points :

- **Offrir les horaires de réponse les plus larges possibles**
Au moins pendant toute la durée d'ouverture du service au public et, si possible, de manière plus élargie.
- **Prévoir des messages d'accueil ou d'attente**
En cas d'appels multiples ou en dehors des horaires d'ouverture du standard, ces messages pourront rappeler les coordonnées exactes du service et les horaires d'ouverture au public qui représentent une proportion importante des questions posées.
On pourra également actualiser ces messageries en indiquant les périodes de fermetures (annuelles ou exceptionnelles) ou les coordonnées du site internet.
- **Savoir répondre aux questions simples**
Les questions posées sont souvent répétitives et correspondent aux préoccupations

du très grand public (généalogie, histoire familiale, extrait d'actes, etc.). Une liste des questions les plus souvent posées peut être dressée, accompagnées de réponses-types, afin de garantir le même niveau de réponse quelle que soit la personne présente à l'accueil.

- **Savoir réorienter les questions complexes**

L'appel peut être réorienté vers un membre du personnel présent, mieux à même de répondre au problème.

À défaut de réponse immédiate, il peut être préférable de conseiller à l'interlocuteur d'adresser sa demande par correspondance, soit par le réseau du courrier classique, soit par Internet si le service possède une messagerie.

B. 2.2. L'accueil physique



Lorsque le public se présente dans un service d'archives, il doit trouver dès son arrivée un dispositif d'accueil physique qui le prend en charge et le renseigne sur les possibilités mises à sa disposition.

- **Dans les grands services : un poste d'accueil à l'entrée.**

Dans les services de grande taille, un ou plusieurs membres du personnel se trouvent postés à l'entrée, dans un bureau ou derrière une banque d'accueil. Ils ont pour mission de renseigner le public dès son arrivée. Selon l'organisation du service, ils peuvent aussi assurer l'inscription des lecteurs, le vestiaire, la vente des publications et le paiement des prestations, ou tout autre service direct rendu au public sur place.

- **Dans tous les cas : l'accueil et la délivrance des documents en salle de lecture.**

Quelle que soit la taille du service, la salle de consultation des documents s'organise autour d'une banque centrale ou d'un guichet, plaque tournante de son activité. Un (ou plusieurs membres du personnel) y est présent en permanence, pour conseiller le public, le guider dans ses recherches, assurer la surveillance, procéder à la délivrance et à la reprise des documents consultés. De la bonne distribution des tâches et de la présence de personnel en nombre suffisant dépend le fonctionnement harmonieux de la salle de lecture qui doit offrir au public un service rapide et sécurisé. Les horaires d'ouverture et le rythme de délivrance des documents sont fixés en fonction des moyens d'accueil disponibles.

- **Une notion-clé : la compétence.**

Le personnel en charge de l'accueil, qu'il soit posté au guichet d'entrée ou présent à la banque de la salle de lecture, assume un double rôle de conseil et de contrôle. Il doit donc posséder à la fois des qualités relationnelles, qui en feront pour le public un interlocuteur agréable et compréhensif, et des qualités de rigueur qui lui permettront d'éviter toute erreur dans l'accomplissement de sa mission. Seule une bonne compétence peut lui permettre de remplir ces délicates missions. Remplir un rôle d'accueil ne saurait s'improviser ; une attention toute particulière doit donc être portée à l'information et à la formation de ces personnels.

C. 2.3. Droits et devoirs des usagers

Si les usagers du service d'archives sont en droit d'être bien accueillis, ils ont également des devoirs, dont le moindre n'est pas de respecter les locaux et les biens mis à leur disposition, et de se montrer courtois vis-à-vis des membres du personnel.

1. 2.3.1. Le règlement intérieur

Un règlement intérieur peut formaliser les droits et obligations du public présent à l'intérieur du service d'archives. Il peut mentionner notamment :

- l'interdiction de fumer, de boire ou de consommer des aliments solides sauf si des espaces sont prévus à cet effet ;
- l'interdiction de pénétrer dans les locaux non accessibles au public comme les bureaux, les locaux techniques, les magasins de conservation ;
- les différents horaires d'ouverture du standard téléphonique, de l'accueil administratif, de la salle de lecture ;
- les différents tarifs des prestations, publications ou produits proposés à la vente s'il y a lieu.

2. 2.3.2. Le règlement de la salle de lecture

Plus précis, il concerne particulièrement le comportement et les droits des usagers par rapport à la consultation des documents d'archives.

Il peut rappeler :

- l'obligation du vestiaire ;
- l'interdiction d'introduire des aliments solides ou liquides dans les salles de consultation ;
- l'interdiction d'utiliser des stylos, encres, ciseaux, colles, etc. risquant de dégrader les documents ;
- l'organisation de la communication : gestion des places, délivrance des documents, mise en réserve, etc. ;
- les précautions de manipulation ;
- l'interdiction de l'usage des téléphones portables et de tout comportement pouvant troubler le calme nécessaire à la recherche ;
- l'interdiction de sortir, même temporairement, un document de la salle de lecture ;
- les règles relatives à la photocopie, à la photographie, et à tous les modes de reproduction qu'ils soient le fait du service ou des lecteurs eux-mêmes.

Ainsi personnel et public disposeront-ils d'un document de référence qui règlera les comportements respectifs et évitera bien des frictions ou litiges.

Pour que ce document dispose d'une autorité suffisante, il est d'usage de **le faire valider officiellement** par l'autorité en charge du service d'archives.

D. 2.4. Les relations épistolaires

Si un contact direct ne peut être établi, ou s'il ne s'avère pas suffisant, le public a toujours la faculté de s'adresser par courrier au service d'archives.

1. 2.4.1. La correspondance classique

Elle est encore très fréquemment utilisée et s'avère indispensable dans le cas de recherches complexes, dont l'exposé demande un assez long développement et doit être parfois accompagné de pièces jointes, qui fournissent la preuve du bien fondé de la démarche (filiation par exemple) ou précisent des éléments qui serviront d'appui à la recherche.

La politique des services d'archives à l'égard de ce mode de sollicitations est variable, mais tend à limiter le temps qui lui est consacré aux seules recherches visant à faire valoir un droit, ou concernant un objet bien cerné ou une cote déjà prédéterminée.

Le plus souvent, le service refuse de répondre aux recherches à caractère généalogique ou dont l'objectif est trop vague ou trop ample.

De nombreux textes réglementaires insistent ainsi sur le fait que **le service d'archives n'a pas à se substituer au demandeur dans ses recherches**, mais que sa mission consiste en premier lieu à **mettre à sa disposition, par l'intermédiaire des instruments de recherche, une information précise sur les documents conservés et à lui en donner ensuite communication**.

2. 2.4.2. La messagerie électronique et la correspondance en ligne

Les relations dématérialisées sont un nouveau moyen de correspondre qui connaît un succès fulgurant.

Dans le cas des services d'archives, deux modes de dialogue en ligne avec le public sont utilisés.

- **Le site Internet interactif**

Il permet, par l'intermédiaire de formulaires téléchargeables et adressables en ligne, d'entretenir avec le service d'archives une correspondance électronique bien encadrée. Le public peut ainsi, si l'organisation le permet, commander d'avance des documents en consultation, commander des publications, remplir des formulaires d'inscription ou de demandes d'autorisation diverses.

Le service d'archives peut aussi par cet intermédiaire renforcer ses relations avec ses interlocuteurs (les services versants), en mettant en place un "extranet" permettant un dialogue contrôlé et l'échange de formulaires (tableaux de gestion, bordereaux de versement, d'éliminations, etc.) en ligne.

- **La messagerie électronique**

Beaucoup plus difficile à maîtriser lorsqu'il s'agit de relations directes avec le grand public, la pratique de la messagerie électronique révèle immédiatement les défauts de ses qualités :

- une très grande rapidité de relations, en question comme en réponse, en tous points du monde ;
- une très grande variété des demandes dont la plupart sont peu réfléchies et ne correspondent pas aux champs d'activités ou aux possibilités d'investigation du service.

L'ouverture d'une messagerie directe doit faire l'objet d'une réflexion au préalable et être assortie d'un ensemble de préconisations opposables qui circonscrivent les conditions dans lesquelles le service apportera ou non une réponse aux questions posées.

Dans bien des cas, l'existence d'un site Internet interactif permettant une diffusion large d'information et un dialogue ciblé suffit à répondre à l'essentiel des demandes du public.

3. Au service du public : le personnel



À l'intérieur de ce chapitre consacré à l'accueil du public, il est indispensable de consacrer une partie de l'exposé aux missions et fonctions du personnel chargé de cet accueil, tant celui-ci joue un rôle essentiel dans le bon fonctionnement de la rencontre qui s'effectue entre le public et le service d'archives.

A. 3.1. Les profils d'emploi

Tous les niveaux d'emploi sont concernés, à des degrés divers et donc des profils différents, par l'accueil et la prise en charge du public.

On examinera donc successivement le cas :

- des agents d'exécution,
- des agents en position d'encadrement.

1. 3.1.1. Les agents d'exécution

Ils sont soit standardistes préposés à l'accueil téléphonique, soit agents de guichet chargés de tâches techniques (vestiaire, inscription, orientation), soit magasiniers. Ces trois rôles correspondent à des missions particulières, mais passent par les mêmes exigences d'information, de formation et de sens du service à autrui.

Des missions particulières

- Le **standardiste** est la "voix" du service d'archives pour l'interlocuteur extérieur. Il est important que celle-ci soit bien posée, calme, attentive au discours qui lui est soumis. L'agent doit s'exprimer dans un langage simple mais soigné, faire preuve d'une parfaite politesse. Si la plupart des questions posées par téléphone sont d'ordre matériel et répétitif (horaires d'ouverture, conditions d'accès, etc.), d'autres peuvent s'avérer complexes. L'agent doit savoir alors réorienter le demandeur, soit

en transmettant la communication à un collègue mieux informé, soit en conseillant d'exposer la demande par écrit.

Attention

Le standardiste doit aussi posséder une bonne connaissance technique de l'outil qu'il utilise (savoir mettre des appels en attente, transférer des communications, etc.). Démonstrations et, si besoin, formations doivent être systématiquement effectuées.

- L'**agent de guichet** est posté aux points stratégiques où s'effectuent les services au public. Ainsi peut-il remplir de nombreux rôles : orienter et renseigner, notamment sur le fonctionnement du service (modalités d'inscription, de délivrance des documents, de manipulation des appareils mis à disposition, services payants, etc., effectuer les formalités d'inscription, de sortie et de délivrance des documents, de photocopie, de réception des paiements de prestations, assurer la surveillance et le respect du règlement, etc.

Attention

L'agent de guichet est potentiellement le plus polyvalent. Dans les grands services, on trouvera des agents différents préposés au vestiaire, à la vente des publications, à la surveillance des accès... Plus le service est petit et l'effectif réduit, et plus le même agent assumera ces différents rôles, y compris éventuellement celui de magasinier.

- Le **magasinier**, comme son nom l'indique, est l'agent de liaison entre la salle de consultation et les magasins de conservation. À lui revient la tâche délicate de prélever dans les collections les documents qui vont être communiqués, les acheminer jusqu'au guichet où ils vont être délivrés et de les réintégrer. La responsabilité ainsi engagée n'est pas mince, par les risques que fait encourir au document tout déplacement : identification correcte, signalement d'absence par mise en place du "fantôme", transport soigneux, réintégration rigoureuse, telles sont les contraintes qui réclament une parfaite attention et une conduite respectueuse de la valeur de l'objet transporté.

Attention

La dépense physique exigée par le travail de magasinage est souvent lourde, notamment dans les grands services où les flux de communication sont importants, mais aussi dans ceux où les magasins de conservation sont mal agencés ou mal reliés aux espaces de consultation. On veillera donc à ce que le rythme assigné au magasinier n'excède pas ses possibilités physiques ou de santé. Dans de nombreux cas, une rotation des tâches à mi-temps (mi-temps tâche de magasinage, mi-temps tâche de conditionnement ou de classement) permet d'équilibrer la journée et d'ouvrir le magasinier vers d'autres aspects du fonctionnement du service d'archives.

Des exigences transversales

Quel que soit le rôle qui lui est assigné, la manière dont l'agent le remplit influe directement sur la qualité du service rendu au public. Aussi veillera-t-on à l'impliquer directement dans le fonctionnement général, pour qu'il s'en sente directement participant et ait à cœur de rendre le meilleur service possible. On n'oubliera pas de :

- fournir aux agents toutes informations utiles : composition des équipes, plannings, règlements à appliquer, événements exceptionnels comme absences, travaux, visites particulières, etc. ; la circulation de l'information à l'intérieur du service doit concerner toutes les catégories de personnel ;

- faire effectuer des formations adéquates à tout nouvel arrivant, soit à l'extérieur s'il en existe, soit en prenant le temps d'une formation "interne" qui abordera largement tous les aspects du fonctionnement du service, insistant sur les points plus particulièrement liés à la future activité ;
- rappeler les principes du service à autrui : qualité, disponibilité, rapidité , discrétion.

Attention

Mais le public n'a pas toujours raison, et la mission de l'agent est aussi de le ramener avec doigté dans le cadre du règlement chaque fois qu'il y contrevient.

2. 3.1.2. L'encadrement

Qu'il soit du niveau intermédiaire ou supérieur, l'encadrement joue, en matière d'accueil du public, un rôle essentiel d'organisateur, de coordonnateur et d'interlocuteur scientifique.

- L'organisation matérielle : **confort et sécurité**
Bien-être et confort du personnel et du public méritent une vigilance constante. Ainsi, le responsable du service au public ou, si un tel rôle n'existe pas, le chef du service veillera à être attentif à maintenir, par des réparations ou acquisitions pertinentes, les matériels en état de marche. La mise à disposition des instruments de recherche, des usuels, des accessoires divers sera constamment améliorée. On veillera à être attentif aux suggestions pertinentes qui peuvent être faites soit par le personnel, soit par le public.

Attention

Un cahier de suggestions peut être installé dans la salle de consultation pour permettre l'expression du public.

- **L'organisation des équipes : planification**
Maintenir devant le public une présence permanente, efficace et équilibrée exige que l'on ait organisé à l'avance la rotation des agents. Suivant la taille du service, cette planification sera simple ou complexe, manuelle ou informatisée. Elle se contentera de concerner uniquement la salle de lecture ou inclura la totalité du fonctionnement du service (gardiennage, entretien, permanence téléphonique, etc.). Le planning doit, pour bien fonctionner, répondre à quelques exigences fondamentales :
 - **être clair** : le plus souvent composé sous forme de tableau, quelquefois de listes de présences, le planning doit permettre à chacun d'un seul coup d'œil de situer ses temps de présence et ses obligations, et de connaître la composition de l'équipe à laquelle il est associé ;
 - **être juste** : le planning doit respecter les profils d'emploi et les compétences de chacun en lui assignant tâches et rythme de travail correspondant ; les changements d'horaires ou d'affectations auront été convenus à l'avance avec les intéressés, avant d'être portés à la connaissance de tous ;
 - **être prévisionnel** : outil de gestion, le planning doit être établi suffisamment à l'avance pour que toute difficulté puisse faire l'objet de mesures de résolution (un remplacement lors des longs congés prévus d'avance pour de la formation ou par raison de santé), des permutations à l'intérieur des équipes, des recrutements ou des départs, des événements extérieurs, etc. ; un délai préalable de six semaines à deux mois est un intervalle raisonnable entre la confection du planning et sa publication ;
 - **être largement diffusé** : outil d'information, le planning doit être porté individuellement à la connaissance de toutes les personnes concernées et mis à disposition de l'ensemble du service ; en cas de modifications, il doit en être de

même des nouvelles versions; aujourd'hui, les réseaux Intranet et les messageries permettent les diffusions ciblées et peu coûteuses de ces tableaux que chacun peut alors garder en mémoire ;

- **être évolutif** : le planning doit être actualisé en fonction des inévitables changements dus aux aléas de présence des agents qui n'ont pu être anticipés, notamment les absences pour raison de santé.

- **Présider la salle de lecture**

L'encadrement est généralement appelé à assurer la présidence de la salle de lecture, c'est-à-dire à apporter au public conseil et informations, et à s'assurer de la qualité et de la fluidité du service. Il existe cependant plusieurs formes d'organisation :

- la manière la plus classique est de dissocier dans l'équipe les fonctions de contrôle et de conseil, et les fonctions de transport des documents. Dans ce schéma, on distinguera donc un **président de salle** qui assumera la tâche de coordination générale de l'équipe, veillera à la sécurité et à l'application du règlement de la salle de lecture et apportera au public aide et conseil; les **magasiniers** pour leur part assumeront les tâches de livraison et retour des documents consultés, et de prestations telles que saisies informatiques, photocopies, etc. ; mais cette répartition des tâches peut s'avérer frustrante pour les agents cantonnés dans les tâches matérielles et être source de démotivation ou de tension; c'est pourquoi l'on doit veiller particulièrement, dans ce type de configuration, à l'implication de tous dans le processus de service du public ;
- une manière très satisfaisante également est le **partage des tâches** : l'équipe, comprenant en son sein un membre de l'encadrement, effectue à tour de rôle toutes les tâches ; il est certain que les demandes de conseils et renseignements plus spécifiques seront plutôt orientés vers les agents qualifiés mais tous peuvent ainsi apprendre et progresser au contact les uns des autres et au contact du public, dans un ensemble plus harmonieux.

B. 3.2. L'orientation du public

La recherche dans les fonds d'archives est presque toujours une démarche complexe qui demande à être accompagnée. Le lecteur apprendra que patience, plaisir et parfois déception font partie de la démarche de recherche. Pour le personnel qui l'accompagne, il existe toutefois des règles et des moyens qui permettent d'apporter à tous un service de qualité sans se substituer au demandeur. Il convient d'avoir une **disponibilité constructive**.

Font **directement** partie des **missions du personnel en charge de l'orientation du public** les tâches suivantes :

- expliquer le règlement de la salle de lecture et le circuit de consultation des documents,
- expliquer le maniement des appareils mis à sa disposition pour accéder à certains types de documents (informatique, microfilms, son et image, etc.),
- rappeler les précautions à prendre lors de la consultation de documents originaux, notamment en fonction de la fragilité de leur support.

Mais aussi :

- expliquer l'organisation des fonds et le maniement des instruments de recherche,
- expliquer le vocabulaire archivistique de base (fonds, inventaire, etc.),
- rappeler l'existence de certaines collections associées (ouvrages imprimés, périodiques, etc.) qui peuvent compléter les informations fournies par les fonds d'archives.

Et enfin :

- guider le lecteur dans sa recherche en l'orientant vers les documents susceptibles de répondre à son attente; cette dernière tâche est absolument essentielle et exige notamment du président de salle une parfaite connaissance des fonds conservés.

Attention

Rappelons toutefois les limites : le service d'archives n'a pas à se substituer au lecteur dans sa recherche, sauf dans le cas où il s'agit pour le demandeur de faire valoir un droit.

Des **moyens annexes** peuvent être mis en œuvre pour soulager les agents en charge de l'orientation du public :

- **des supports imprimés ou dactylographiés**
sur les questions les plus répétitives (généalogie, histoire familiale, histoire contemporaine, etc.) des plaquettes ou des notices peuvent avoir été élaborées : servant ensuite de support à une première explication verbale, puis à une poursuite individuelle plus facile de la recherche ;
- **des supports électroniques**
sur un site Internet ou sur un réseau interne au service, une recherche assistée peut conduire le lecteur vers les documents intéressants ou thématiques, sans qu'il ait à assimiler la logique de classement ni à manipuler les instruments de recherche ;
- **l'appel à des personnels spécialisés**
si la recherche est décidément complexe et présente une difficulté qui ne peut être résolue que par un agent spécialisé, le personnel présent en salle de lecture peut relayer la demande auprès de lui ; selon le cas :
 - soit une intervention immédiate sera possible, directement en salle de lecture ou en retrait dans un bureau,
 - soit un rendez-vous sera proposé ultérieurement,
 - soit on conseillera de formuler la demande par écrit, la réponse étant ensuite acheminée par courrier.

Attention

Dans tous les cas, la qualité du service rendu au public doit être une préoccupation constante. Mais la vigilance doit demeurer pour que l'exigence de quelques-uns ne compromette pas l'équilibre du service rendu à tous.

C. 3.3. La résolution des conflits



La présence d'exigences antagonistes, un comportement désinvolte ou désagréable d'un membre du personnel ou du public - ou toute autre raison - peuvent être générateurs de conflit qu'il faut pouvoir maîtriser et conduire vers une issue positive.

1. 3.3.1. L'attitude du personnel

Vis-à-vis du public, l'attitude du personnel doit toujours demeurer respectueuse et tempérée : quelle que soit le comportement du premier, on ne répondra pas à la provocation ni à l'insulte, on n'entrera en aucun cas dans un rapport de forces, verbal ou encore moins physique.

En revanche, tout agent a le devoir d'effectuer de manière courtoise un rappel au règlement s'il constate un manquement vis-à-vis de celui-ci et d'alerter sa hiérarchie si ce rappel reste sans effet. Ces manquements peuvent concerner :

- le comportement personnel (parler à haute voix ou téléphoner dans la salle de consultation, introduire des denrées alimentaires, etc.) ;
- le respect du circuit des documents (ne pas restituer un document au moment du départ, consulter à plusieurs, etc.) ;
- les précautions de maniement des documents ou, plus gravement, des tentatives de vol.

De même, **le public doit savoir qu'il s'expose à des sanctions internes ou externes en cas de manquement grave** : un rappel au règlement peut être signifié par le président de salle, par le chef de service oralement ou par écrit, une exclusion temporaire ou définitive prononcée. Dans ce cas, la motivation de la **sanction doit être clairement signifiée et l'éventualité de la sanction précisée dans le règlement de la salle de lecture.**

2. 3.3.2. Les méthodes de médiation

Mais la sanction ne doit jamais être la réponse immédiate à l'expression d'un conflit. Des méthodes de médiation sont possibles pour désamorcer les tensions et revenir à une attitude sereine de part et d'autre :

- **faire intervenir un tiers**
dépersonnaliser le conflit, en favorisant le dialogue avec une tierce personne, est souvent un moyen efficace de calmer une conversation qui s'envenime ; les motifs de mécontentement sont alors exposés à quelqu'un qui est supposé neutre ; ce tiers peut évidemment être le chef de service, ce qui s'impose dans tous les cas de conflit important ;
- **délocaliser le conflit**
proposer de poursuivre la conversation hors des murs de la salle de lecture dépassionne presque toujours le débat ; cette "mise à l'écart" permet un règlement discret, loin du regard toujours curieux du public présent ;
- **provoquer une réunion ou un entretien**
lorsque le conflit révèle un malaise ou une insatisfaction, voire seulement un manque d'information qui concerne un ou plusieurs lecteurs, l'attitude la plus constructive consiste à provoquer un entretien ou une réunion au cours desquels seront exposées les doléances et réponses des parties ; un tel dialogue peut s'avérer très positif en permettant l'information réciproque sur des problèmes ou difficultés insuffisamment pris en compte.

Ainsi, il n'est pas rare que la résolution d'un conflit permette une amélioration des réponses apportées au public lorsque au-delà de sa manifestation extérieure la cause en aura été attentivement exposée et traitée.

3. 3.3.3. Les conflits internes au service

Les conflits ne se produisent pas uniquement entre public et personnels. Les équipes peuvent être également traversées de difficultés, notamment dans les relations

interpersonnelles.

Les règles à adopter ne sont pas dans ce cas très différentes :

- **ne pas dramatiser, ne pas minimiser** : tout conflit a une cause ; l'évaluation juste de celle-ci fait partie des conditions de la résolution ;
- **ne pas porter le conflit à la connaissance du public** : le public, visiteur du service, n'a pas à être témoin et encore moins acteur des difficultés rencontrées en interne; toute intrusion d'une personne extérieure à ce moment sensible est à proscrire absolument ;
- conflit ponctuel, conflit persistant : les deux difficultés ne relèvent pas du même traitement ;
un **conflit ponctuel** pourra être réglé par les intéressés eux-mêmes ou par simple appel à un tiers, quelquefois le chef de service ;
un **conflit persistant** nécessite obligatoirement une médiation, simple conversation ou réunion de concertation; comme dans le cas de tensions impliquant le public, un conflit persistant est révélateur d'un problème dont la résolution sera bénéfique pour tous.

4. Conclusion

L'accueil du public met en jeu des mécanismes complexes, humains et matériels. Sa réussite est le fruit d'une organisation rigoureuse qui doit cependant être appliquée harmonieusement.

Si le climat de l'accueil offert au chercheur est serein, si l'aide et le conseil qui lui sont apportés sont pertinents :

- les sources mises à sa disposition seront ainsi valorisées,
- le service aura ainsi répondu à sa vocation qui est de permettre l'accès du plus grand nombre à l'information dans les meilleures conditions possibles.

5. Evaluation des connaissances

Avez-vous bien compris tout ce qui vient de vous être enseigné ?

Si vous voulez le vérifier, faites les exercices proposés ci-dessous.

Si vous ne savez pas répondre, ne regardez pas trop vite le corrigé, travaillez à nouveau la (les) section(s) précédente(s) où vous découvrirez les solutions.

Bien sûr, si vous n'y arrivez vraiment pas, vous pouvez consulter les réponses. Ne les lisez pas avec précipitation mais avec une grande attention et surtout essayez de comprendre.

À vous de jouer...

Exercice 1

Quelles sont les caractéristiques des chercheurs scientifiques ? Cochez le/les intrus.

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Ils sont inscrits dans un cursus universitaire. |
| <input type="checkbox"/> | Ils reçoivent tous une formation préalable sur l'utilisation des archives. |
| <input type="checkbox"/> | Ils maîtrisent l'outil informatique. |
| <input type="checkbox"/> | Ils possèdent une formation académique. |

Exercice 2

Associez les types d'accueil et de correspondance avec leurs caractéristiques.

- I** - Indispensable dans le cas de recherches complexes
- II** - Assume un double rôle de conseil et de contrôle
- III** - Mission de renseigner le public dès son arrivée
- IV** - Peut assurer l'inscription des lecteurs
- V** - Offre les horaires de réponse les plus larges possible
- VI** - Conseille le public et le guide dans ses recherches
- VII** - Permet de commander à l'avance des documents
- VIII** - Permet un dialogue contrôlé et l'échange de formulaires

IX - Refuse de répondre aux demandes à caractère généalogique

X - Prévoit des messages d'accueil ou d'attente

XI - Sert à répondre aux questions simples

XII - Réoriente les questions complexes

Accueil téléphonique.

Accueil physique.

La correspondance électronique : cette méthode permet de faciliter la préservation de l'authenticité et de l'intégrité du document numérique...

Exercice 3

Parmi les énoncés suivants, cochez les affirmations **exactes**.

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Le standardiste, l'agent de guichet et le magasinier, ayant des tâches générales et routinières, ne requièrent pas de formation particulière. |
| <input type="checkbox"/> | La disponibilité constructive, ou savoir assister le demandeur, est l'art d'aider sans se substituer au demandeur. |
| <input type="checkbox"/> | La politesse exige de considérer que le public a toujours raison. |

Bibliographie

[FAVIER, NEIRINCK]

FAVIER JEAN, dir., NEIRINCK DANIELÈ. *La Pratique archivistique française*. Paris, Archives nationales, 1999, pp. 365-414

[Sur le web]

<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>